

# **O IMPERATIVO DAS TECNOLOGIAS NO ESTADO**

## **ESTRATÉGIAS DE *E-GOVERNMENT* PARA EMPRESAS EM PORTUGAL**

**Andreia Sofia dos Santos Pinto**

---

**Dissertação de Mestrado em Ciência Política e Relações  
Internacionais, área de especialização: Ciência Política**

**SETEMBRO 2010**

Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Ciência Política e Relações Internacionais, área de especialização em Ciência Política, realizada sob a orientação científica de Professora Doutora Teresa Rodrigues e co-orientação do Professor Doutor Miguel Neto.

*Aos meus pais, sempre.*

## **AGRADECIMENTOS**

Uma palavra de agradecimento a todas as pessoas que, directa ou indirectamente, me deram apoio neste projecto. Aos meus orientadores, Professora Teresa Rodrigues e Professor Miguel Neto, pela compreensão e disponibilidade. À Doutora Arminda Neves, pelo inspirador almoço no Bairro Alto. Ao António Bob Santos, por toda a paciência que teve em relação às minhas dúvidas.

Aos meus amigos Luís Ferreira, Nelson Lage, João Mateus e Teresa Barros, pela energia.

## **[RESUMO]**

### **O IMPERATIVO DAS TECNOLOGIAS NO ESTADO – ESTRATÉGIAS DE *E-GOVERNMENT* PARA EMPRESAS EM PORTUGAL**

**AUTORA**

**ANDREIA SOFIA DOS SANTOS PINTO**

**PALAVRAS-CHAVE:** Governo Electrónico, Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), Sociedade da Informação, Governo Electrónico para Empresas,

A evolução das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TIC), a par do contexto de globalização, trouxeram novas oportunidades e desafios ao Estado. Este teve que se adaptar a uma sociedade que evoluiu no sentido da Sociedade da Informação e do Conhecimento.

O conceito de *e-government* traduz a utilização estratégica das TIC no processo de modernização do Estado e da Administração Pública, com os objectivos principais de simplificar, reduzir a burocracia e os custos, reforçar a qualidade dos serviços públicos e apoiar novas políticas públicas, contribuindo ainda para promover o uso das TIC na sociedade.

Nas duas últimas décadas, a União Europeia (EU) e Portugal desenvolveram estratégias de implementação do *e-government* em várias dimensões. Através dos serviços de *e-government* para as empresas, designados por *government-to-business* (G2B), são melhorados e criados novos serviços para os agentes empresariais. Enquadrados no âmbito do ciclo de vida empresarial, os serviços G2B têm como objectivo estimular o clima de negócios e reforçar a competitividade das empresas. Portugal destaca-se a nível europeu pela disponibilidade de serviços *online* para empresas e por serviços emblemáticos como a “Empresa na Hora”.

## **[ABSTRACT]**

### **THE IMPERATIVE OF TECHNOLOGIES IN THE STATE – GOVERNMENT-TO-BUSINESS STRATEGIES IN PORTUGAL**

**AUTHOR**

**ANDREIA SOFIA DOS SANTOS PINTO**

**KEYWORDS:** E-government, Information and Communication Technologies (ICT), Information Society, Government-to-Business, G2B

The development of the Information and Communication Technologies (ICT), in the context of globalization, created new opportunities and challenges to the State. These circumstances led to an adaptation of the State to a society that has evolved towards the Information and Knowledge.

The concept of e-government reflects the strategic use of ICT in the process of modernizing the State and Public Administration, with the main objectives of simplifying, reducing bureaucracy and costs, enhancing the quality of public services and supporting new public policies, also contributing to promote the use of ICT among society.

In the last two decades, the European Union (EU) and, particularly, Portugal have developed strategies for implementing e-government in several dimensions. E-government services for businesses, known as government-to-business (G2B), improved and created new services for the business actors. Encompassed within the company's life cycle, the G2B services aim to stimulate the business climate and enhance competitiveness. Portugal stands out at European level by the availability of online services for businesses and flagship services as "On the Spot Firm".

## ÍNDICE

Introdução.....	1
Metodologias.....	3
Parte I: Enquadramento teórico e conceptual.....	5
1. Estado, Governo e Poder.....	5
1.1. Estado e União Europeia.....	10
1.2. Globalização.....	12
1.3. Governo e Administração Pública.....	14
1.4. Políticas Públicas.....	16
2. O conceito de <i>e-government</i> .....	20
2.1. <i>Government-to-Citizen</i> (G2C).....	24
2.2. <i>Government-to-Business</i> (G2B).....	24
2.3. <i>Government-to-Government</i> (G2G).....	25
2.4 <i>Government-to-Employee</i> (G2E).....	25
2.5 O Imperativo das TIC na modernização da AP.....	27
2.6 O <i>e-government</i> : vantagens e desafios.....	31
2.6.1 Principais desafios do <i>e-government</i> .....	35
2.7 Estado de Arte e crítica dos modelos de <i>e-government</i> .....	36
3. Quadro europeu.....	40
3.1 Políticas e estratégias.....	40
3.2 Evolução do <i>e-government</i> .....	46
4. O <i>e-government</i> em Portugal .....	48
4.1 Estratégias nacionais.....	48
4.2 Foco nos últimos cinco anos.....	56
4.3 Nova década, novas estratégias?.....	61
4.4. Portugal em contexto: a Europa do Sul.....	62
Parte II: Estratégias nacionais de <i>e-government</i> para as empresas.....	64
1. Justificação do tema de análise.....	64
2. <i>E-government</i> para empresas.....	66
2.1 O “Ciclo de Vida da Empresa” e o “Portal da Empresa”.....	67
2.2 A “Empresa na Hora”.....	72
2.3 Constituir uma “Empresa <i>Online</i> ”.....	75
3. Empresas e TIC em Portugal: a realidade do números.....	78

4. Interacção entre empresas e Estado.....	82
Síntese conclusiva.....	84
Bibliografia.....	87
Lista de Figuras.....	93
Lista de Tabelas.....	93
Lista de Gráficos.....	94
ANEXOS	



## LISTA DE ABREVIATURAS

AMA	Agência de Modernização Administrativa
AP	Administração Pública
CE	Comissão Europeia
C&T	Ciência e Tecnologia
E-GOV	<i>Electronic Government (e-Government)</i>
G2B	<i>Government-to-Business</i>
G2C	<i>Government-to-Citizen</i>
G2E	<i>Government-to-Employee</i>
G2G	<i>Government-to-Government</i>
IES	Informação Empresarial Simplificada
INE	Instituto Nacional de Estatística
ONU	Organização das Nações Unidas
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
PAGE	Plano de Acção para o Governo Electrónico
PME	Pequena e Média Empresa
PNACE	Plano Nacional de Acção para o Crescimento e Emprego
POAP	Plano Operacional para a Administração Pública
POSI	Programa Operacional Sociedade da Informação
PRACE	Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado
RCM	Resolução do Conselho de Ministros

SI	Sociedade de Informação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UCMA	Unidade de Coordenação da Modernização Administrativa
UE	União Europeia
UMIC	Agência para a Sociedade do Conhecimento

## INTRODUÇÃO

A globalização e o progresso tecnológico trouxeram aos agentes económicos inúmeros desafios relacionados com o mercado e a concorrência. Também os governos se viram confrontados com um novo paradigma: a globalização pôs em concorrência directa os próprios Estados, que encontraram nas tecnologias de informação e de comunicação (TIC) uma forma de se modernizarem administrativamente e de promoverem uma sociedade mais empreendedora.

Estratégias de *e-government* foram desenvolvidas um pouco por todo o mundo, incluindo na União Europeia, reflectindo a revolução tecnológica que acompanhou a Sociedade da Informação e do Conhecimento. No Estado, a dinâmica de modernização tecnológica, que traduz mais do que a criação de *websites* na Administração Pública, implicou uma reestruturação a nível organizacional e dos procedimentos internos.

A experiência da autora no Gabinete do Coordenador Nacional do Plano Tecnológico e da Estratégia de Lisboa foi o primeiro passo para o interesse nesta área de estudo. De que forma investem os Estados numa área emergente, como o uso das TIC na estrutura burocrático-administrativa, nos serviços públicos e nas próprias políticas públicas? No actual contexto internacional de crise económico-financeira, que serviços públicos podem os governos proporcionar aos agentes económicos e às empresas, beneficiando de soluções tecnológicas, para aumentar a competitividade e estimular a actividade económica?

Neste sentido, com este estudo pretende-se analisar a seguinte hipótese: **as políticas públicas de *e-government* para empresas (G2B) contribuem para a melhoria do ambiente de negócios, facilitando a criação de empresas, redução dos custos de contexto e a interacção entre estas e o Estado.**

A presente dissertação fundamenta-se no pressuposto de que as TIC constituem um imperativo na modernização do Estado, que as utiliza para obter eficiência e eficácia administrativa, mas também para proporcionar aos cidadãos e às empresas novos e melhores serviços públicos. Assim, estrutura-se o presente trabalho em duas partes. A primeira consiste numa abordagem teórica de enquadramento de conceitos como

“Estado”, “Governo”, “Políticas Públicas” e “Globalização”. A tónica será colocada no Estado de Arte do *e-government* e, posteriormente, num estudo teórico-prático apresentando, numa perspectiva evolutiva, os principais projectos em Portugal. A primeira parte deverá terminar com uma apresentação da posição de Portugal no contexto da Europa do Sul e em comparação com a média dos países europeus.

A segunda parte da dissertação será dedicada ao estudo de caso das estratégias de *e-government* para empresas, em Portugal, com o levantamento das principais medidas e com a análise de dados estatísticos sobre a interacção entre Estado e empresas, com recurso às TIC.

Não se pretende fazer o levantamento exaustivo de todas as medidas, mas antes seleccionar os programas mais emblemáticos dirigidos aos empreendedores e agentes empresariais, não ignorando aqueles que dizem respeito à modernização administrativa, tendo como objectivo reduzir a burocracia, os custos e o tempo em todos os processos relacionados com o ciclo de vida da empresa, facilitando, portanto, a comunicação entre empresa e Estado, bem como a eficiência e eficácia dos serviços públicos.

## METODOLOGIAS

A primeira parte da dissertação pretende ter um âmbito de enquadramento teórico, tendo com base na análise bibliográfica e de conteúdo sobre conceitos centrais para este estudo, como “Estado”, “Governo”, “Políticas Públicas” ou “Globalização”.

Abordar o conceito de *e-government* implica o cuidado de confrontar as principais definições conceptuais, através de uma análise de conteúdo de documentos teóricos e de relatórios. Para complementar a análise, pretende-se analisar as principais estratégias nacionais de *e-government*, nomeadamente através da consulta de programas de Governo, legislação e de entrevistas com intervenientes (directa ou indirectamente) na definição de algumas dessas estratégias. A análise comparativa está presente ao longo de dissertação, pois tenta-se estabelecer um termo de comparação entre o posicionamento de Portugal em contexto, principalmente a nível da União Europeia a 27 países. Para tal, a análise de *benchmarking*, de relatórios e outros documentos estatísticos torna-se fundamental.

Na segunda parte da dissertação, com o objectivo de traçar o perfil das estratégias de *e-government* para empresas, opta-se por delimitar o novo objecto de análise à realidade portuguesa. Assim, esta componente pretende apresentar uma vertente mais prática no contexto de uma das aplicações específicas do *e-government* abordadas no enquadramento teórico: o *e-government* para empresas - G2B (*Government-to-Business*).

Em primeiro lugar, o estudo apresenta as principais acções levadas a cabo enquanto políticas públicas de apoio às empresas e de incentivo empresarial, nas quais se insere igualmente as que dizem respeito à modernização administrativa tendo como objectivo reduzir a burocracia, os custos e o tempo em todos os processos relacionados com a vida da empresa.

Identificar a(s) estratégia(s) de G2B traduz-se numa tentativa de relacionar as políticas, medidas e acções, cuja via de actuação é electrónica ou, de uma maneira geral, envolve as TIC. Para melhor se compreender a estratégia de políticas com impacto nos agentes económicos e nas empresas, considera-se ainda a análise das medidas enquadrando o ciclo de vida empresarial, dividido em diferentes estágios.

Por conseguinte, e após uma abordagem aos principais serviços públicos electrónicos para empresas, em Portugal, apresenta-se uma análise da utilização de TIC pelas empresas e também da interacção entre empresas em Estado, com base em estatísticas disponibilizadas quer pelo Instituto Nacional de Estatística (INE) e pela Agência para o Conhecimento (UMIC), quer ainda pelo Eurostat e Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE).

# PARTE I: ENQUADRAMENTO TEÓRICO E CONCEPTUAL

## 1. ESTADO, GOVERNO E PODER

*“Jamais alguém viu o Estado. Quem poderia, no entanto, negar que ele é uma realidade? O lugar que ocupa na nossa vida quotidiana é de tal ordem que ele não poderia ser daí retirado sem que, do mesmo lance, ficassem comprometidas as nossas possibilidades de viver”. (BURDEAU, 1982).*

Enquanto instituição humana, o Estado é, de facto, muito antigo. Foi há cerca de 10 mil anos que surgiram as primeiras sociedades rurais na Mesopotâmia, com uma certa organização em torno de uma representação de poder. Pode-se referir igualmente a China como lugar onde se começou a desenvolver, desde a Antiguidade, um aparelho burocrático.

Em termos semânticos, o conceito de Estado está relacionado com a palavra grega “*polis*” e ainda com o termo “*regnum*”, usado na Idade Média, e com “*civitas*” ou “*respublica*”. Contudo, é na Itália Renascentista que surge o vocábulo “Estado” (“*stato*”) - originário do latim “*status*”, que significa “constituição” ou “ordem” – relacionado com a organização do poder e das formas políticas. O termo “Estado” é pela primeira vez introduzido no vocabulário político por Maquiavel: “*Todos os Estados, todos os domínios que tiveram e têm império sobre os homens são Estados e são ou repúblicas ou principados*” (MAQUIAVEL, 2007).

Há algumas divergências entre os historiadores e os politólogos a respeito da origem do Estado moderno. Alguns autores remetem-na para o século XVI, enquanto alguns historiadores referem o século XV. Existem ainda autores que atribuem a origem às cidades-estado italianas do *Quattrocento*, baseando-se principalmente nos movimentos humanistas e renascentistas deste período. Por outro lado, alguns autores explicam a origem destes Estados modernos com base nas disputas entre reinados da Europa nos anos de 1280 e 1360 (GENET, 1990).

Estas transformações na cena política começaram a ser demarcadas a partir do século XII, quando as cidades se começaram a desenvolver, estabelecendo relações comerciais, os alicerces para uma nova concepção de poder, como explica o historiador Jacques Le Goff : *“a afirmação da cidade medieval entre os séculos X e XIII produzia um dos mais encorpados movimentos de urbanização que a Europa conheceu.”* (LE GOFF, 1999). Na Europa, as cidades transformaram-se em espaços de discussão e participação política, para além da circulação e aglomeração de pessoas e mercadorias. Como explica J. Strayer (1969), a centralização do poder na figura do monarca começou a definir-se e a ganhar estabilidade devido à especialização administrativa que se desenvolvia no momento.

O Estado que se forma no século XV é caracterizado pelo modelo absolutista de governo, que entra em declínio com as revoluções burguesas do século XVIII, em particular, com a Revolução Francesa. No final do século XVIII, o feudalismo (com todas as suas implicações na ordem social) estava muito presente em alguns países, mas apresentava já sinais de decadência, causando crises internas nos Estados monárquicos absolutistas como refere Hobsbawm: *“ Na maioria dos países da Europa Ocidental, a ordem feudal implícita nessa maneira de pensar estava ainda muito viva politicamente, embora fosse cada vez mais obsoleta em termos económicos. De facto, isto fazia com que os rendimentos dos nobres fossem ultrapassados em relação ao aumento dos preços e dos gastos, levando a aristocracia a explorar com uma maior intensidade o seu bem inalienável: os privilégios de «status» e de nascimento”* (HOBSBAWM, 1978).

Apesar de inúmeras divergências entre autores, há um facto consensual: a origem e evolução dos Estados modernos estão relacionadas com a formação do sentimento nacional e da nacionalidade e, em simultâneo, com o surgimento da modernidade.

Deve-se relacionar a noção de Estado moderno com uma sociedade política marcada, em primeiro lugar, por uma fronteira territorial, definida pela organização e pela institucionalização do poder. O Estado, tal qual hoje se conhece, engloba três principais elementos: povo (Estado como comunidade política), território (território do Estado) e soberania (Estado como poder), para além dos conceitos de sistema político (formas de Estado) e de cidadania (qualidade de membro do Estado).



O Estado nacional soberano que teve origem na Europa é apenas um dos tipos de Estado. Para Jorge Miranda, são características dos diferentes Estados ou tipos de Estado a complexidade de organização e actuação, a institucionalização, a coercibilidade, a autonomização do poder político e a sedentariedade. Neste sentido, o autor<sup>1</sup> afirma que o que caracteriza o Estado “*é a resultante da existência de uma sociedade complexa e, por sua vez, um dos factores de criação de uma sociedade cada vez mais complexa*” (NEVES, 2008). Neste sentido, também António José Fernandes aponta para a complexidade do Estado enquanto instituição: “*é, como Maurice Haurion o considerou, «é a instituição das instituições» (1929), na medida em que é a instituição suprema ou final, pois nenhuma outra tem um poder de integração superior ou mesmo igual ao seu. Não há na sociedade, para além do Estado, instituições agregadoras. O Estado engloba o conjunto das outras instituições, sem que nenhuma delas o inclua*” (FERNANDES, 2009). O Estado faz-se exprimir através de indivíduos e colectividades com poder, como o próprio Governo, a Administração Pública (nos seus vários níveis, Central, Regional e Local), as Assembleias Parlamentares, as forças judiciais e policiais.

O Estado moderno europeu, assim caracterizado por uma burocracia centralizada que podia exercer a soberania e autoridade sobre o território, recolher impostos e garantir a protecção nacional, através da criação do exército, tinha em si a capacidade de garantir a segurança, a ordem, as leis, o direito à propriedade.

A origem do Estado moderno não pode ser determinada num só espaço e forma, pois a sua génese variou de território para território, de acordo com diferentes formas: por conquista externa, por desenvolvimento interno ou por ambos os processos.

De facto, existe alguma dificuldade em encontrar uma única teoria para o Estado. Citando Hall e Ikemerry, é “*importante reiterar que não temos, e provavelmente nunca teremos, uma teoria geral unificada sobre as origens dos Estados primitivos*” (HALL, 1990).

Entre todos os autores que se dedicaram ao estudo do Estado, destaca-se, por exemplo, Hegel (para quem o Estado é o espírito objectivo) e Marx (para quem o Estado

---

<sup>1</sup> Citado por Arminda Neves, na tese de doutoramento sobre “Governação Pública em Rede”, 2008.

é uma produção da sociedade). Sublinham-se ainda correntes de pensamento, como o movimento contratualista e o organicista, a escola realista francesa (Estado como puro facto) e a escola normativa de Viena (relaciona Estado com direito).

Jorge Miranda (2002) defende que *“o Estado surge em função de se instituir um poder que transforma uma colectividade em povo. O poder político é, por consequência, um poder constituinte enquanto molda o Estado segundo uma ideia, um projecto, um fim de organização”*. O conceito de Estado é, portanto, associado ao conceito de poder, *“um poder de decisão no momento presente, de escolher entre opções diversas, de praticar os actos pelos quais satisfaz pretensões generalizadas ou individualizadas das pessoas e dos grupos. É autoridade e é serviço”*, acrescenta.

Seguindo a mesma linha de pensamento, outros autores associaram a ideia de Estado a uma forma de garantir o funcionamento da sociedade, entendida como um *“sistema social, ou seja, um complexo articulado de instituições e grupos sociais que, na sua diversidade e cooperação, formam um conjunto social simultaneamente integrado e conflitual”* (MOZZICAFREDDO, 2001).

No sentido orgânico, o Estado é entendido como um organismo, independente dos indivíduos que compõem a sociedade e, de certo modo, acima dos indivíduos, com interesses próprios a satisfazer, concepção adoptada pelos regimes totalitários. Pelo contrário, o sentido humanista aponta para que não exista uma razão de Estado acima e independente dos indivíduos. Assim, as necessidades colectivas ou sociais não são necessidades abstractas do Estado, do Governo ou da Sociedade, mas antes necessidades que são sentidas pela totalidade ou, pelo menos, pela grande maioria dos cidadãos. O Estado é, assim, um estruturador das relações entre a sociedade civil e a autoridade política e ainda das próprias relações de poder dentro da sociedade política.

Pelo exposto se entende que a evolução do papel do Estado não pode ser dissociada da evolução da própria sociedade, porque cabe ao Estado dar resposta aos desafios postos à vida colectiva, quer sejam sociais, económicos ou de outra natureza, garantindo o funcionamento da sociedade. E é precisamente através de um sistema político que integre forças diversas, como as características próprias e as exigências e pressões da sociedade, que o Estado pode funcionar.

Actualmente, o Estado enfrenta vários desafios relacionados com as mudanças existentes na própria sociedade, que evoluiu de uma sociedade industrial para uma sociedade pós-industrial e desta para a Sociedade de Informação, a qual, neste momento, está a dar lugar à Sociedade do Conhecimento<sup>2</sup>. Com uma nova industrialização, a informação e o conhecimento passaram a ter um papel essencial, criando novas visões do mundo, novas ideologias, em que coexistem factores antigos, herdados da situação anterior, com novos, resultantes das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), um desafio ao qual o Estado não pode ser indiferente.

Arminda Neves (2008) resume desta forma os desafios colocados ao Estado: “*o papel do Estado tem evoluído fortemente ao longo dos tempos, passando de um garante da soberania para um garante do bem-estar social, actuando quer na prestação directa de serviços sociais quer na esfera económica. O aumento da intervenção do Estado conduziu a um crescimento da dimensão dos Governos e das Administrações, colocando problemas, primeiro, de eficácia e eficiência da acção e, depois, de pertinência desta*”.

Parte integrante desta evolução é o fenómeno da globalização, que trouxe outras oportunidades e desafios, através dos fluxos migratório, informacional e comercial a uma escala de maiores dimensões. E o recente contexto de instabilidade económico-financeira não pode ser ignorado ao pensar numa nova configuração da actuação do Estado.

---

<sup>2</sup> De acordo com Maria Eduarda Gonçalves (2000): “*Estas transformações tiveram como consequência para as sociedades contemporâneas a entrada numa nova era de evolução, passando de uma sociedade industrial para um novo modo de organização social que tem sido designado por sociedade pós-industrial, sociedade da informação, sociedade do conhecimento, sociedade pós-moderna ou sociedade do risco*” (FONSECA, 2009).

## 1.1. ESTADO E UNIÃO EUROPEIA

*“Os nossos países passaram a ser demasiado pequenos para o mundo actual, à escala dos meios técnicos modernos, por comparação com a América e a Rússia hoje, com a Índia e a China amanhã” (MONNET, 2004).*

A criação de uniões entre diferentes Estados, de que temos como exemplo máximo a União Europeia, sugere uma nova perspectiva de análise ao conceito de Estado. De facto, após a II Guerra Mundial, houve uma necessidade de os países envolvidos, sem abdicarem da sua soberania, se juntarem para darem resposta a problemas comuns, originando um processo de integração europeia.

É no Conselho da Europa em 1948 que se lançam, efectivamente, as bases essenciais da construção europeia, com cooperação jurídica, no domínio dos direitos do homem. A União Europeia tem como pontos relevantes no seu desenvolvimento a constituição da Comunidade Europeia do Carvão e do Aço, em 1952, e a Comunidade Económica Europeia e Comissão Europeia da Energia Atómica, em 1957. Porém, é com o Acto Único Europeu em 1986 e o Tratado de Maastricht, em 1992, que a União Europeia se consolida, passando rapidamente de 6 países para 15, e actualmente para 27, com propostas de novas adesões.

Paralelamente crescem as atribuições da União Europeia, sendo de realçar a necessidade do reforço do seu posicionamento para responder aos desafios de um mundo cada vez mais globalizado e de grandes regiões e, ainda, ao desenvolvimento de novas potências económicas.

Neste momento, verifica-se uma discussão sobre a existência e extensão do conteúdo de um Tratado Constitucional e desenvolvem-se múltiplas linhas de acção comuns, como as novas políticas sectoriais nas áreas da inovação, do conhecimento e do *e-government*.

A Europa ganha, progressivamente, cada vez mais um carácter político, não deixando de parte a sua dimensão inicial mais económica, social e de segurança. O

poder político dos Estados-membros adquire um sentido cada vez mais relacional, pois cada Estado tem que coexistir com os outros Estados, pressupondo-se uma ordem interna que obedece a uma ordem política comunitária e internacional. Assim, de acordo com Jorge Miranda, o poder político do Estado, neste contexto, “*envolve capacidades simultaneamente activas e passivas diante de outros poderes*” (MIRANDA, 2002).

## 1.2. GLOBALIZAÇÃO

*“A nacionalidade de um produto ou serviço já não significa muito; agora é impossível sabermos qual é o país de origem de um computador ou de um automóvel, a menos que consideremos que o país é o mundo. Portanto, já não é de boa política construir muros, é preferível cultivar uma vantagem: graças à distribuição de tarefas, temos acesso a artigos e serviços melhores e mais baratos, ao mesmo tempo que todas as nações trazem para o mercado global o melhor que têm para oferecer” (SORMAN 2009, 88).*

Paralelamente à afirmação da União Europeia, de que falámos anteriormente, um fenómeno que se desenvolve desde os Descobrimentos é cada vez mais abrangente e difundido à escala mundial: a globalização<sup>3</sup>. Este fenómeno tem vindo a sofrer uma assinalável aceleração nas duas últimas décadas, apresentando desafios a nível da competição económica, tanto a nível macro, como micro. O desenvolvimento das TIC – em especial, da *Internet* - deu uma nova força para a transmissão de conhecimento e informação, dois dos factores mais importantes da globalização, contribuindo para uma maior troca de influências económicas, culturais, sociais, com a consequência de aumentar a competitividade e concorrência a nível global.

De facto, como sublinha La Dehesa, citado na obra de Fátima Fonseca e Carlos Carapeto, *“a globalização colocou os Estados em concorrência directa, uma vez que os investidores podem agora compará-los antes de decidirem onde vão investir”* (FONSECA, 2009).

---

<sup>3</sup> Ver mais informações em DEVEZAS, Tessaleno e RODRIGUES, Jorge Nascimento, *Portugal O Pioneiro da Globalização*, Centro Atlântico, Lisboa, 2007

As TIC e a economia do conhecimento estimularam a formação de uma sociedade progressivamente organizada em rede, cada vez mais complexa, diversificada e dinâmica, a qual lança um desafio permanente ao Estado e a qual *“pôs em causa a eficiência das actuais instituições para incentivar a necessária mudança no comportamento político, administrativo, empresarial e cívico”* (FONSECA, 2009).

### 1.3. GOVERNO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

No Estado democrático, o Governo *“é a instituição dotada de poderes especiais delimitados por lei, composto por uma equipa de pessoas com um líder cuja legitimidade lhe advém de um certo sucesso na competição política pelo voto popular”* (PEREIRA, 2007).

Com origem no latim *“gubernare”*, que significa dirigir, administrar, conduzir, o conceito de Governo prende-se com a expressão política do acto de comando, de iniciativa e ordem jurídica. Assim, cabe ao Governo garantir a independência do Estado e a alternância democrática, assumindo-se como a instância máxima de administração executiva de um Estado ou uma nação.

Em suma, é o Governo que assegura o bom funcionamento do Estado, assumindo o comando político através do estabelecimento de objectivos, prioridades, estratégias, definição de políticas públicas, regulação e sector público.

Governança é entendida como *“a forma como os governos e outras organizações sociais interagem, como se relacionam com os cidadãos e como são tomadas decisões num mundo cada vez mais complexo”* (FONSECA, 2009).

O conceito de governança, para Calame e Talmant, citados por Arminda Neves, *“engloba o conjunto dos poderes legislativo, executivo e judiciário, a administração, o governo, o Parlamento, os tribunais, as colectividades locais, a administração do Estado, a Comissão Europeia, o sistema das Nações Unidas...”* e ainda a *“capacidade das sociedades humanas para se dotarem de sistemas de representação, de instituições e de processos, de corpos sociais, para elas mesmas se gerirem, em um movimento voluntário”* (NEVES, 2008).

Por sector público, considera-se aqui todas as entidades controladas pelo poder político, incluindo, assim, a totalidade das administrações públicas (central, regional e local) e do sector empresarial de capitais total ou maioritariamente públicos. No entanto, é frequente confundir-se a noção de Estado com sector público ou administração pública. A administração pública tem como órgão superior o Governo e engloba, assim, todos os órgãos, serviços e agentes do Estado que trabalham para assegurar o bom



funcionamento da sociedade e zelar pelo bem-estar público, tendo em conta os direitos e deveres dos cidadãos.

Em Portugal, é necessário haver uma adaptação da Administração Pública aos desafios abordados, para que a elaboração de políticas públicas corresponda às efectivas necessidades e expectativas da sociedade e de cada parte interessada. Há desafios que não podem ser ignorados, como as exigências da globalização, do enquadramento numa comunidade internacional e ainda (e sobretudo) devido à forte evolução tecnológica da última década, da Sociedade de Informação à Sociedade do Conhecimento.

## 1.4. POLÍTICAS PÚBLICAS

*“...anywhere, power seems to be elsewhere.”*

(PASQUINO 2002, 278)

O conceito de política pública é bastante recente no âmbito da Ciência Política, sendo aplicado à substância e ao conteúdo das intervenções do Estado. Uma tese bastante debatida é a de Gianfranco Pasquino, que defende que a política não determina as políticas públicas, mas antes o contrário (PASQUINO, 2002). Por outras palavras, segundo o autor, não seria a estruturação dos partidos e das formas de governo que levaria a determinadas políticas públicas, mas antes estas é que dariam uma determinada estruturação e modificariam os sistemas partidários e as próprias formas de governo.

As políticas públicas têm implícita *“a aceitação que o poder também é passível de ser visualizado nos recursos disponibilizados, nos procedimentos escolhidos, nos públicos que se administram, nos engenhos colectivos que os políticos, a administração ou simplesmente os burocratas transformam em problemas, em decisões, em intervenção e finalmente objectivam em orçamentos”* (SARMENTO, 2001). A autora conclui que a expressão “políticas públicas” representa *“o esforço para fazer emergir a ponte não visível, institucionalmente fluida, das actividades governativas”* (SARMENTO, 2001).

Pode considerar-se que o Estado-Providência estimulou, em grande parte, o estudo das políticas públicas, uma vez que, na maior parte dos países, o seu desenvolvimento coincidiu com fases de governo de carácter reformista e modernizador em relação ao equilíbrio social (para fazer frente às dificuldades económicas no contexto da sua origem). Assim, o Estado e a sua acção acabaram por se colocar no centro das atenções dos politólogos.

No estudo das políticas públicas, destacam-se duas linhas de análise: a primeira pretende examinar os processos constitutivos e o modo como se processam as políticas públicas em termos sistémicos; a segunda procura avaliar o sentido cognitivo, negativo ou positivo, das políticas públicas, ou seja, analisar os motivos que conduziram a determinadas políticas públicas e ponderar o seu sentido.

A análise estratégica das políticas públicas parte da ideia de que é possível atribuir liberdade e racionalidade às intervenções no processo social, pondo em causa as categorias tradicionais de direito público. Na análise sequencial, as políticas públicas podem-se analisar pela sequência dos elementos constitutivos da política, desde a sua génese até ao seu desaparecimento.

Nas décadas de 1970 e 80, o modelo neocorporativista ganhou espaço nos estudos descritivo-interpretativos da produção de políticas públicas. De acordo com a versão clássica do pluralismo, as políticas públicas são o resultado, sempre em transformação, de uma multiplicidade de interesses, grupos, organizações e associações, em que essa interacção imprevisível não necessita de ter o Estado como actor principal. O relacionamento sólido entre os grupos principais que então dominam a produção de políticas públicas, identificados em três principais grupos (grupos de interesse, serviços burocráticos e administrativos e as comissões parlamentares), foi denominado por “triângulo de ferro”, cujas tomadas de decisões neocorporativas dizem respeito, sobretudo, aos âmbitos económico e social, numa participação e disponibilização de recursos que resulta em benefícios para esses grupos.

Muito próximo do modelo neocorporativista, encontra-se o modelo formulado como comunidades políticas (*‘policy communities’*), na medida em que reconhece um espírito comunitário e de interacção entre os diferentes actores. Desse modo, *“...igualmente neocorporativistas seriam as comunidades políticas, em que a perspectiva incide do reconhecimento de um espírito comunitário interactivo, em que o usufruto das relações pessoais e de vantagens mútuas entre políticos, funcionários e grupos de interesses assim como de peritos, num sistema de negociação estável e continuado, poderia explicar muitas das decisões políticas”* (SARMENTO, 2003). Todavia, os desafios culturais, a diferenciação social e a fragmentação dos interesses, assim como as pressões provenientes da economia internacional trazem certas perturbações ao modelo de análise neocorporativista.

Apesar de comportar interesses e certas relações eventuais, o modelo de redes temáticas (*‘issue networks’*) aplicado ao nível das decisões federais nos EUA (PASQUINO, 2002), distingue-se dos anteriores por ser mais aberto e menos rígido, pois as redes temáticas abrigam políticas públicas instáveis. Neste âmbito, as análises estratégica e sequencial merecem destaque. A análise estratégica evidencia o Estado

como protagonista orientado de forma estratégica e racional na tomada de acções para o bem público. Contudo, por causa da inviabilidade desta análise, em especial pela concepção de racionalidade sinóptica, esta foi superada pelo esquema da racionalidade limitada.

A análise sequencial, conhecida como “grelha de Jones”, deixou de se basear nos actores centrais, situando o seu estudo nos efeitos das políticas públicas no aspecto social, produzidos pelas decisões e intervenções do poder público. Assim, a partir de cinco disposições fundamentais de uma política pública, pode-se identificar a formação e até o desaparecimento de uma acção pública (SARMENTO, 2001). A seguinte citação fornece um bom enquadramento dos caminhos percorridos no desenvolvimento da investigação sobre políticas públicas:

*“Na década de sessenta, a investigação foi essencialmente ética e descritiva de uma ciência de administração desgarrada das suas prisões normativas, assumida em poder, quer o impulso fosse no sentido da teatralização dos agentes do Estado, fosse numa direcção pluralista que fez o apelo ao estudo das elites. Os anos setenta ficam marcados pelo esforço generalizado de representar e perspectivar a origem decisional e a sua adequação às estratégias directivas de poder. Com maior e menor aceitação da racionalidade estatal, o objectivo terá sido conhecer as finalidades das decisões a partir da compreensão do modo como eram produzidas, quem nelas intervinha reintroduzindo o Estado e os seus modelos no debate. A influência das perspectivas económicas marca os anos de oitenta, manifestando-se na preocupação de conhecer a permeabilidade conjuntural ou estrutural do económico e político que, por sua vez, resulta, nos anos noventa, em novos esforços metodológicos em que a problemática da mudança será o ponto de convergência. Ao procurar os factores explicativos das alterações produzidas na estrutura política, a actual análise institucional comparada tende a dirigir-se para uma (re) introdução da dimensão política e ideológica que diferencia as comunidades políticas, sobrevalorizando, deste modo, as culturas nacionais e as especificidades do poder territorializado nas comunidades políticas”* (SARMENTO, 2003).

Os debates teóricos e metodológicos em torno das operações de poder na expressão de “políticas públicas” despertaram diversas questões, especialmente devido à abrangência de abordagens culturais para a apreciação dos estilos das acções políticas

em cada sociedade. A cultura política ganha cada vez mais lugar como base para os estudos das políticas públicas. *“A presença dos valores, das normas, dos sentimentos, ou seja, de complexas componentes cognitivas na explicação da prática política tem sofrido importantes críticas, mas a história, a memória e os contextos culturais têm tido um importante poder explicativo que hoje ganha importância nas políticas públicas”* (SARMENTO, 2003).

Podemos ainda sublinhar que as perspectivas nacionais no estudo das políticas públicas diferem, o que comprova que a cultura característica de cada povo e lugar tem repercussões nas formas de análise.

## 2. O CONCEITO DE *E-GOVERNMENT*

*“One of the most frequently asked questions about electronic government, or e-government, is «What is it?» Because the study and practice of e-government is only in its infancy, a precise definition is hard to come by, and those working in the field will certainly argue about what exactly is encompassed in the concept of e-government” (CURTIN, 2003)*

O conceito de *e-government*<sup>4</sup> é relativamente recente e ainda não existe uma única abordagem consensual para responder a “o que é o *e-government* e para que serve?” Vários anos passaram desde 2003 e existem vários estudos e modelos de análise do *e-government*, quase todos apontando no sentido de que é mais do que a automatização, simplificação e desmaterialização de informação da administração pública: *“one thing we are sure of is that e-government is far more than simply making some public information and certain citizen services available via a website”* (BÖHLEN, 2005). *E-government* é, de facto, o termo mais usado para descrever conceitos como “e-serviços”, “e-democracia” e, de forma genérica, “e-administração” (administração em linha).

Um pouco por todo o mundo, os governos já se aperceberam, há algum tempo, de que as TIC, com destaque particular para a *Internet*, têm um enorme potencial de promoção da eficiência e da eficácia dos serviços públicos. O uso da *Internet* já faz parte das actividades quotidianas de milhões de cidadãos e empresas em todo o mundo,

---

<sup>4</sup> Em inglês, é comum acrescentar a letra “e” a diversas palavras para descrever um serviço realizado electronicamente, denotando o uso da internet. O exemplo mais ilustrativo será o termo “e-mail”. Na presente dissertação, optamos por utilizar a palavra *e-government* em inglês, por estar generalizada e também, por haver uma dificuldade em encontrar uma única tradução consensual para português. Por exemplo, a UMIC usa a expressão “governo electrónico”, no Plano Nacional de Acção para o Governo Electrónico, enquanto as traduções oficiais de documentos da Comissão Europeia optam pela terminologia “Administração em Linha”. Há ainda autores que preferem usar “governança electrónica” ou ainda “Administração Pública Electrónica”.

tornando-se cada vez mais também uma prática assumida pelos próprios países, sendo uma das grandes apostas de programas de Governo.

Vivemos actualmente numa era de forte evolução tecnológica, em que novas ferramentas proporcionam novas possibilidades que a sociedade já entendeu como fundamentais para o desenvolvimento, a vários níveis e, em concreto, do Governo e da Administração Pública. Numa conferência sobre *e-Government*, em Abril de 2007, em Berlim, o Ministro alemão do Interior, Wolfgang Schäuble proferiu uma frase emblemática acerca da importância do *e-government*: “*cada iniciativa política torna-se, mais tarde ou mais cedo, um projecto de TIC*” (CapGemini, 2009).

Alguns autores defendem que o *e-government* não é apenas a implementação das TIC, mas uma forma de promover e redefinir processos de trabalho e de sistemas para uma maior produtividade. Turban *et al* define o *e-government* como “o uso das tecnologias de informação em geral, e no *e-commerce*, em particular, para proporcionar aos cidadãos e às organizações um acesso mais prático à informação e aos serviços públicos” (SHAHKOOH, 2009). Esta definição coloca as TIC e o *e-commerce* como componentes vitais do *e-government* e enfatiza a relação próxima que existe entre o *e-commerce* e o *e-government*.

A OCDE define o *e-government* como “o uso das tecnologias de informação e comunicação, e particularmente da internet, como uma ferramenta para atingir um governo melhor” (OCDE, 2003). Nesta definição, percebemos a importância da Internet como requisito e um possível meio para concretizar o *e-government*, sublinhando ainda que as TIC e a Internet devem ser vistas como uma ferramenta para um serviço público melhor e não como meta a ser atingida por si própria.

Por sua vez, o Banco Mundial resume assim o *e-government*: “*The use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions*” (MUNDIAL, s.d.).

Esta definição explica os diferentes usos e benefícios do *e-government*, defendendo igualmente que as TIC, a *Internet* e os sistemas móveis são apenas ferramentas – e não a finalidade – do *e-government*.

Pode-se concluir, perante estas definições, que o *e-government* é um sistema que envolve várias entidades em várias áreas de actuação destinadas aos cidadãos, às empresas e às organizações públicas. Em Portugal, à semelhança do que acontece em vários países, existem diferenciações ao nível das fronteiras do *e-government*, estando dividido em “administração central”, “administração regional” e “administração local”, as quais interagem de acordo com a hierarquia.

Se for projectado e desenvolvido de acordo com as necessidades de cada país ou serviço, o *e-government* proporciona mais-valias a todos os interessados, permitindo economia de tempo, custo e esforço.

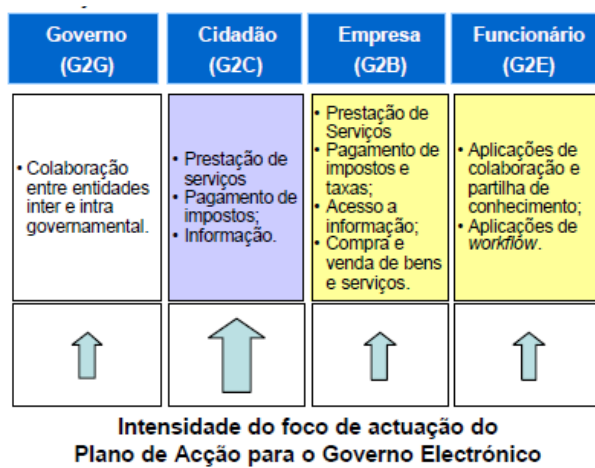
Na nota introdutória do Plano de Acção para o Governo Electrónico - PAGE (UMIC, 2003), pode-se ler a seguinte definição: “o *Governo Electrónico* é um processo suportado no desenvolvimento das tecnologias de informação, que coloca o Cidadão e as empresas no centro das atenções, melhora a qualidade e a comodidade dos serviços e reforça os meios de participação activa no exercício de cidadania. Simultaneamente, aumenta a eficiência, reduz custos e contribui para a modernização do Estado”.

Neste estudo, considera-se que o *e-government* consiste na utilização estratégica das TIC no processo de modernização do Estado e da Administração Pública, em três vertentes essenciais: 1) para simplificar e tornar mais eficiente e eficaz a estrutura interna do aparelho burocrático; 2) para reforçar os serviços públicos e criar novas políticas públicas destinadas a melhorar a qualidade de vida de cidadãos e empresas; 3) para promover a utilização das TIC junto da sociedade e dos próprios funcionários públicos.

Os serviços de *e-government* variam de acordo com as necessidades do utilizador e a capacidade em termos de TIC. Precisamente de acordo com esta diversidade, surgiram diferentes áreas de aplicação do *e-government*, sobre as quais nos debruçaremos, para melhor fazer um enquadramento do nosso âmbito de estudo: *Government-to-Government* (G2G), *Government-to-Citizen* (G2C), *Government-to-Business* (G2B) e *Government-to-Employee* (G2E), de acordo com a figura retirada do PAGE (UMIC, 2003).



**Figura 1 - Foco da implementação do *e-Government***



Fonte: UMIC, 2003

## **2.1. GOVERNMENT-TO-CITIZEN (G2C)**

O *Government-to-Citizen* (G2C) é definido, segundo António Bob Santos, como “*as relações externas que envolvem a interacção com os indivíduos enquanto cidadãos. Incluem a transmissão e recolha de informação, a prestação de serviços e também os processos de consulta e participação*”(SANTOS, 2009).

Embora não haja total acordo quanto a esta ideia, é precisamente nesta área que se enquadra a maioria dos serviços prestados pelo Estado, os quais têm como objectivo proporcionar aos cidadãos vários recursos electrónicos que respondam às necessidades individuais e às habituais interacções com o Estado. Com as aplicações dirigidas ao cidadão, as organizações públicas publicam informação e contactos úteis e oferecem ainda serviços regulares online, com o objectivo de fornecer ao utilizador diferentes opções e canais de comunicação para as transacções com o Estado. Em Portugal, um exemplo desta aplicação é o Portal do Cidadão (<http://www.portaldocidadao.pt>), que pode ser considerado um dos grandes pilares desta interacção G2C, ao centrar no cidadão a prestação de serviços e informações online.

## **2.2. GOVERNMENT-TO-BUSINESS (G2B)**

A par dos cidadãos, também as empresas têm interacção com a administração pública, para efectuar inúmeras acções, como registos, pagamento de impostos, obter informações, entre outras.

De acordo com António Bob Santos, o *Government-to-Business* (G2B) caracteriza-se pelas “*relações externas que envolvem a interacção com as empresas. Incluem processos de compras e estabelecimento de contratos para prestação de serviços por empresas, assim como funções reguladoras e de recolha (e transmissão) de informação (por exemplo, para efeitos fiscais)*” (SANTOS, 2009).

Regra geral, o G2B tem como propósito facilitar as transacções com e aumentar a eficiência da comunicação entre o Estado e os agentes empresariais e, por isso, alguns autores defendem que as aplicações G2B deviam ter a mesma importância e, por conseguinte, o mesmo investimento, que as aplicações G2C e que o Estado deveria

trabalhar de forma mais coordenada com os empresários para desenvolver um sistema de *e-government* mais eficaz e eficiente (POON, 2002).

### **2.3. GOVERNMENT-TO-GOVERNMENT (G2G)**

Alguns processos e transacções do Estado exigem algum tipo de colaboração e inputs de diferentes entidades públicas, por exemplo, entre diferentes ministérios ou secretarias. O objectivo das aplicações electrónicas *Government-to-Government* (G2G) é precisamente o de melhorar a comunicação e a colaboração entre as diferentes organizações do Estado, com o fim de reforçar a coordenação no seio do próprio Estado e da Administração Pública. O G2G pode ser caracterizado pelas “*relações internas que envolvem acções e funções de diferentes níveis do Estado ou departamentos da administração pública. Podem concretizar-se a nível horizontal (por exemplo, entre serviços pertencentes a dois ou mais Ministérios) bem como a nível vertical (por exemplo, entre municípios e Administração Central)*” (SANTOS, 2009).

As aplicações G2G destinam-se não só a actividades e processos internos (entre as próprias organizações públicas), mas servem também actividades externas, vocacionadas para o cidadão e para as empresas. De acordo com a OCDE, os responsáveis pela coordenação do *e-government* entre as diferentes entidades do Estado devem equilibrar a balança entre os benefícios da colaboração e a necessidade de manter a própria responsabilidade individual de cada agência (OCDE, 2003).

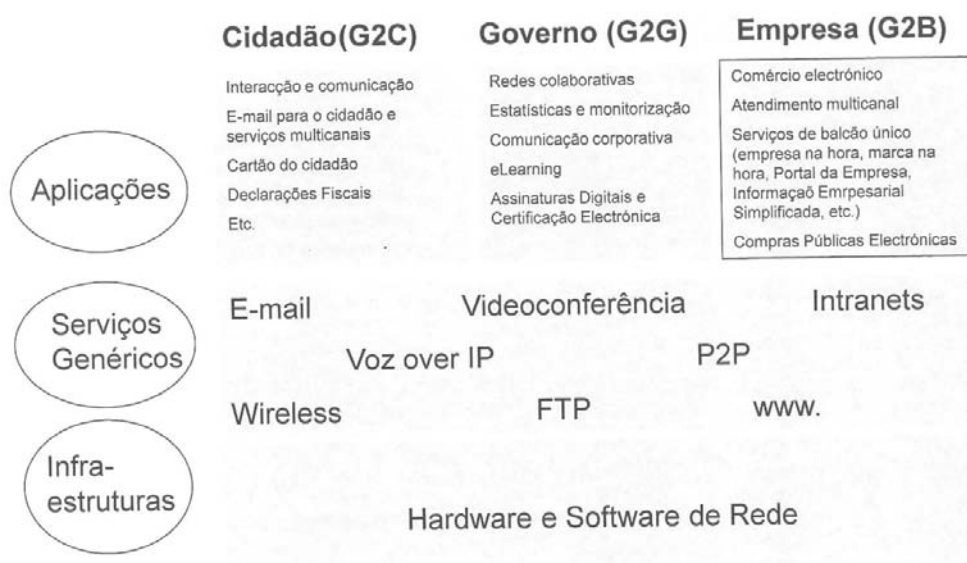
### **2.4 GOVERNMENT-TO-EMPLOYEE (G2E)**

Existe ainda uma aplicação de *e-government* que nem sempre é considerada pelos autores. Regra geral, são consideradas apenas as três primeiras aplicações, incluindo esta categoria como parte integrante do G2G. No entanto, vamos aqui considerá-la como uma quarta via de direcção do *e-government*: o *Government-to-Employee* (G2E), que consiste na informação e nos serviços disponibilizados pelas instituições governamentais aos funcionários. Sistemas de *intranet* desenvolvidos no

seio das próprias organizações governamentais são um bom exemplo desta quarta forma de comunicação. No entanto, o planeamento e a implementação deste sistema G2E não é simples e, por isso, muitas vezes acaba por ser desvalorizado e subaproveitado, pelo facto de o número de funcionários públicos ser muito baixo, em comparação com o número de cidadãos e de empresas, a quem o Estado dirige os serviços G2C e G2B.

**Figura 2 - Modelo de Operacionalização do e-Government**

**Modelo de operacionalização**



Fonte: SANTOS, 2009

## 2.5 O IMPERATIVO DAS TIC NA MODERNIZAÇÃO DA AP

*“Nas últimas décadas, as tecnologias de informação e comunicação constituíram-se como o ponto de passagem obrigatório das políticas públicas destinadas a modernizar a administração pública portuguesa, à semelhança do que aconteceu nos principais países desenvolvidos”*

*(FONSECA 2009)*

Com o avanço da ciência e da tecnologia, as tecnologias de informação e tecnologias de comunicação conheceram uma generalização, tornando-se conhecidas como TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação). Em particular, como refere Castells (2002), no início do século XXI, assistimos a uma “revolução digital” que deu origem a uma “sociedade em rede”. *“No processo político, a evolução da Internet aumentou as oportunidades de participação e de escolha por parte dos cidadãos. Nas estruturas sociais, as tecnologias estão a transformar as condições de vida quotidiana, os estilos de vida e as práticas de relacionamento entre as pessoas e entre estas e as organizações”* (FONSECA, 2009).

Arminda Neves defende que *“Os instrumentos estão disponíveis, permitem aumentar a qualidade do que se faz, facilitar o acesso, reduzir os tempos e os custos de acesso e de prestação a médio/longo prazo dos serviços, pelo que não é plausível que os não integremos nos processos de modernização”*<sup>5</sup>. De facto, a OCDE segue esta linha de raciocínio relativamente ao papel das TIC: *“As TIC devem ser incorporadas num pacote de modernização, mudança organizacional e reformas relacionadas que desafiam os padrões de governança pública”* (OCDE, 2003).

As TIC assumem um papel fundamental na modernização dos procedimentos do Estado e na criação de novos serviços que de outro modo não seria concebível. Ao longo das duas últimas décadas, fundamentalmente, as TIC tornaram-se um imperativo

---

<sup>5</sup> Em entrevista a Arminda Neves, Professora na Universidade de Évora.

dos governos, que, como vimos no capítulo dedicado à Globalização, viram-se assim compelidos a seguir os desenvolvimentos tecnológicos a nível global e também as tendências de modernização e simplificação administrativa.

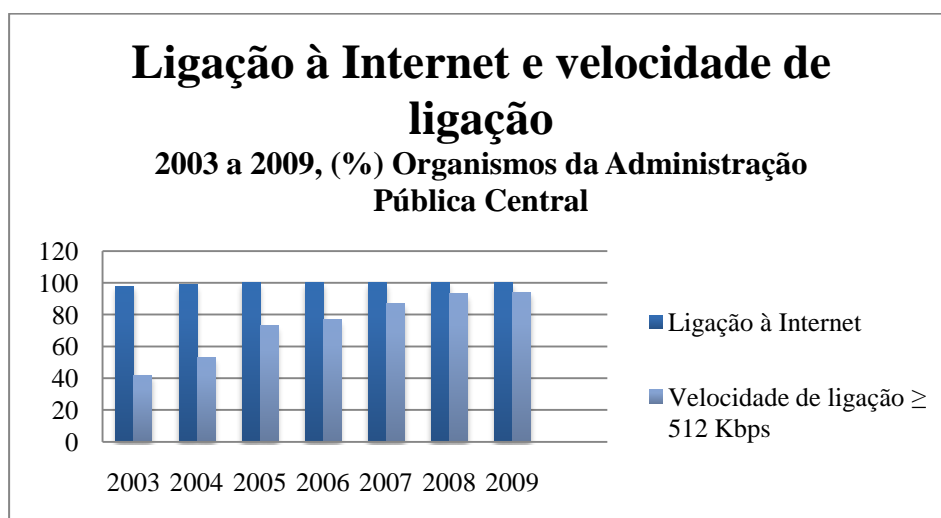
Num recente relatório elaborado pela Capgemini para a Comissão Europeia (CapGemini, 2009) pode ler-se: *“ICT is no longer the servant to business operations; it has become an integral partner. New devices have become commonplace. Social networking is very much on the rise. We are offered access through multiple (technology) channels that offer substantially lower costs and in many instances better service levels. Such change offers profoundly greater opportunities for active engagement and participation. Technologies enable visibility, structuring and transfer of information that can deliver more seamless services, from need to fulfillment [...] Technology is no longer the inhibitor. It is the mindset and resource of Administration, and of the customer that will make the difference.”*

A difusão das TIC permite o desenvolvimento de uma nova arquitectura de prestação de serviços da Administração Pública assente na distinção entre as funções de **front-office**, não só os atendimentos virtuais, mas também os centros de atendimento telefónico e os postos físicos de atendimento, que deverão estar cada vez mais acessíveis aos cidadãos e às empresas (como, por exemplo, o caso do projecto português “Empresa na Hora” (<http://www.empresanahora.pt>)), quer ainda a nível de funções de **back-office**, que poderão estar localizadas em qualquer local, desde que integradas e suportadas por uma rede adequada de sistemas de comunicação.

As TIC ajudam a promover três grandes processos na governação: automação (com a utilização de procedimentos computadorizados), informatização (através do uso dos sistemas informáticos para apoiar as tomadas de decisão e melhorar a comunicação) e ainda a transformação (ao implementar novos serviços baseados nas TIC).

De acordo com os resultados dos “Inquéritos às TIC na Administração Pública 2009”, em Portugal (UMIC, 2010), todos os organismos da AP (central e regional) dispõem de ligações à *internet*, sendo que 96% da AP Central possui ligações de banda larga. Já no que respeita às Câmaras Municipais, a percentagem sobe para 99% (ver Gráfico 1).

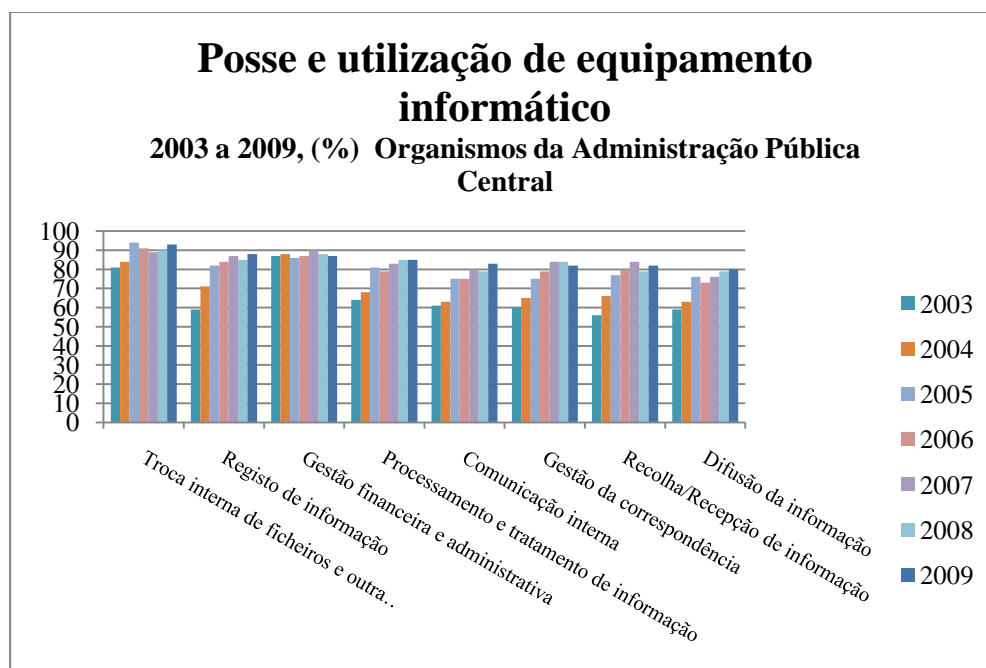
**Gráfico 1 - Ligação à Internet e velocidade de ligação**



Fonte: Elaboração própria. Dados de UMIC, 2003.

O mesmo estudo indica ainda que, em 2009, 93% dos organismos da AP Central realizam troca interna informatizada de ficheiros e de informação, tendo-se verificado um aumento deste valor ao longo dos últimos anos (em 2003, era de 83%), conforme se verifica no Gráfico 2.

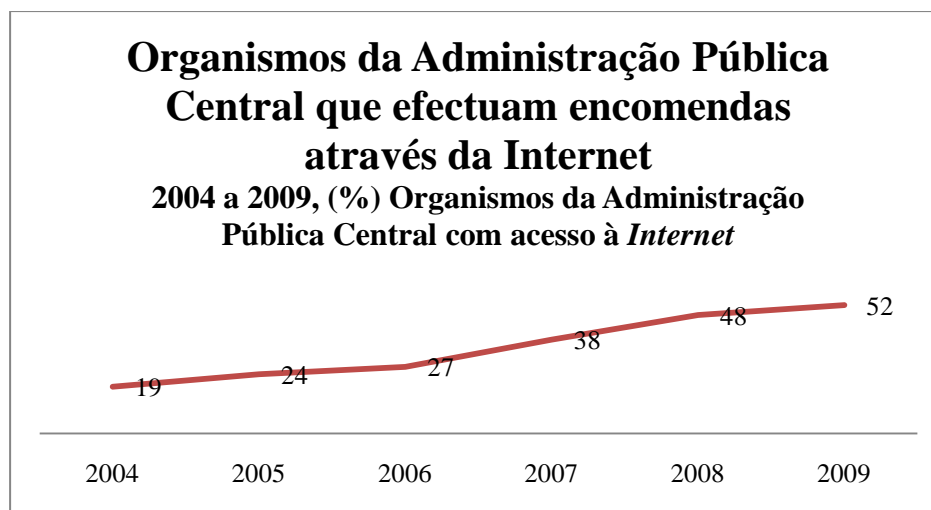
**Gráfico 2- Posse e utilização de equipamento informático na AP Central**



Fonte: UMIC, 2010

Outro dado estatístico de importante relevância é o facto de, em 2009, 52% da AP Central efectuar encomendas de bens e serviços através da internet, valor que corresponde a mais do dobro verificado em 2004 (ver Gráfico 3).

**Gráfico 3 - Organismos da Administração Pública Central que efectuam encomendas através da Internet**



Fonte: Elaboração própria. Adaptado de UMIC, 2010.

Contudo, o potencial de melhoria existente só pode ser aproveitado se a inovação tecnológica for acompanhada de uma reavaliação das funções do Estado, centrando a sua actuação nas suas atribuições essenciais, bem como numa nova cultura da Administração Pública.

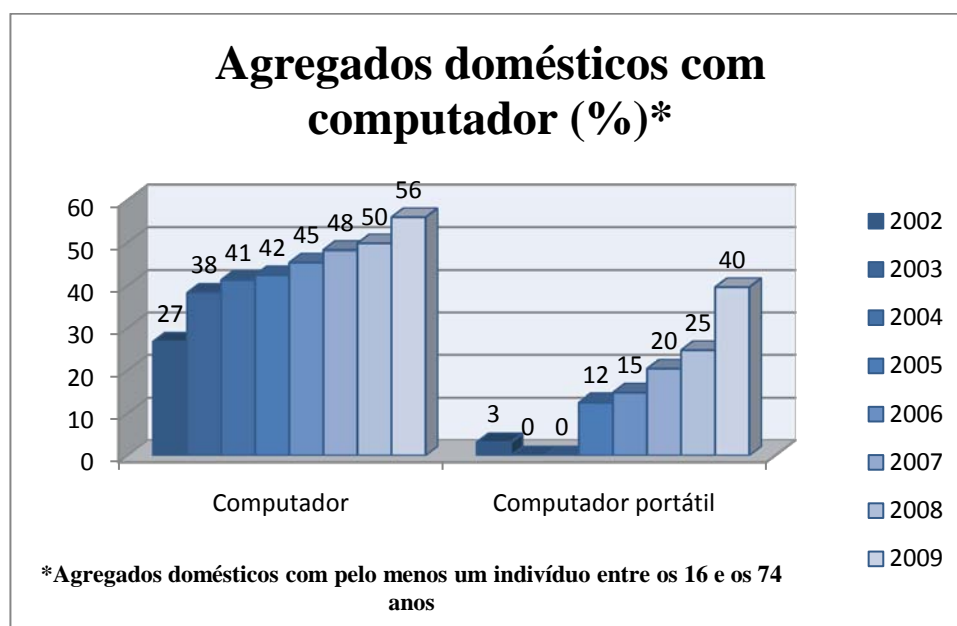


## 2.6 O E-GOVERNMENT: VANTAGENS E DESAFIOS

O conceito de *e-government* tem a *Internet* como um dos principais meios de actuação, mas são igualmente consideradas outros canais, como, por exemplo, os balcões de atendimento presencial *one-stop-shop*, como o caso português do Balcão Único.

A *Internet* permite realizar várias aplicações facilitadoras das actividades quotidianas de cidadãos, empresas e dos próprios funcionários da Administração Pública e do Governo. A aposta nos serviços públicos via *internet* pode ter impacto positivo ao nível do uso de computadores e outros equipamentos informáticos na sociedade (ver Gráfico 4, sobre evolução do número de computadores nos agregados familiares em Portugal, entre 2002 e 2009), contribuindo para o grande paradigma da Sociedade de Informação e do Conhecimento.

**Gráfico 4- Agregados domésticos com computador em Portugal (2002-2009)**



Fonte: Elaboração própria. Dados: UMIC.

Associados ao conceito de *e-government* estão, geralmente, benefícios: melhoria da qualidade, segurança e rapidez dos serviços para o cidadão, simplificação dos procedimentos e diminuição da burocracia, avanço da cidadania e democracia da

informação, transparência e otimização das acções do governo, educação para a sociedade da informação, facilidade em aceder ao governo, integração das informações para o cidadão, criação de empregos na iniciativa privada originada por acções desenvolvidas em parceria, optimização no uso e aplicação dos recursos disponíveis, integração entre os órgãos do governo, aproximação ao cidadão, desenvolvimento do profissional do serviço público, aperfeiçoamento dos modelos de gestão pública, universalização do acesso da informação, agilidade e redução da burocracia, modernização da rede de TIC do governo, melhoria na eficácia das acções de comunicação social em geral e a rede de lideranças organizada.

**Tabela 1 - Síntese dos benefícios da aplicação das TIC e da modernização da AP**

Síntese dos benefícios das TIC na Administração Pública
<ul style="list-style-type: none"><li>- Simplificação da prestação de serviços aos cidadãos e às empresas, <b>com especial incidência naqueles em que o tratamento de documentos e o processamento de informação assume grande relevância;</b></li><li>- Maior rapidez e facilidade <b>na obtenção de informação e no esclarecimento de dúvidas por parte dos cidadãos e das empresas relativamente à Administração Pública;</b></li><li>- <b>Elevação dos padrões</b> de eficiência e redução dos custos da Administração Pública, <b>com potencial eliminação de níveis supérfluos de gestão e integração de sistemas e serviços sempre que possível;</b></li><li>- Aumento da capacidade de resposta <b>da Administração Pública às iniciativas dos cidadãos e possibilidade de participação mais alargada;</b></li><li>- Colaboração mais próxima entre os vários níveis do Estado e os vários serviços da Administração Pública, <b>evitando redundâncias, optimizando recursos e promovendo uma mais eficaz aplicação do princípio da subsidiariedade.</b></li></ul>

Fonte: Adaptado de SANTOS, 2009.

Este novo modelo está associado ao corte na burocracia, ao aumento da eficiência e eficácia dos serviços, bem como à redução de custos tanto para utilizadores, como para prestadores de serviços, como já observámos. Benefícios como 1) a melhoria da prestação dos serviços públicos e sociais para os cidadãos, 2) redução de custos, tempo e esforço para os utilizadores e prestadores dos serviços, 3) aumento das capacidades de TIC e do conhecimento na sociedade e na Administração Pública e 4) criação de novas oportunidades de negócio são atribuídos, **frequentemente, às políticas públicas de *e-government*.**

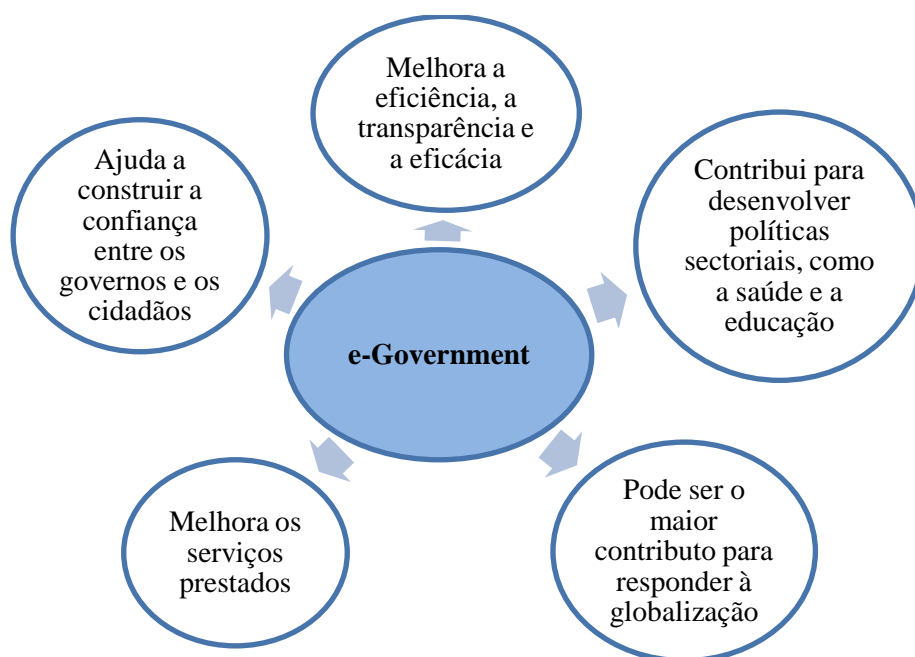
Associados a este conceito, estão outros como e-cidadão, que se define pelo exercício da cidadania através do e-governo, desburocratizando e agilizando o processo de participação democrática. O exercício da cidadania é o tempo despendido em actividades de aquisição de informação sobre acções de natureza pública, na formação de posição crítica em relação às mesmas e na atitude activa de participação, através do qual se pode interferir no resultado final da acção pública. Resta ainda referir o conceito de e-democracia, por estar correlacionado com o anterior e o qual consiste no processo em que o e-cidadão se pode organizar e comunicar em grupo, ganhando novas oportunidades de participação e uma voz na política, governo e sociedade.

Com base num estudo efectuado às medidas de *e-government* nos diversos países-membros da organização<sup>6</sup>, a OCDE chegou a algumas conclusões sobre os benefícios do *e-government* (OCDE, 2003), como se pode verificar na Figura 3.

---

<sup>6</sup> O relatório da OCDE analisou os países-membros da organização, dos quais Portugal faz parte.

**Figura 3 - Benefícios do *e-Government***



Fonte: Elaboração própria.

No entanto, e como também já foi referido, não basta criar as soluções. O acesso é condição central e a mais complexa, apesar da propensão dos portugueses ao uso de soluções inovadoras. Neste caso, porém, é necessário que as soluções sejam simples e muito acessíveis, tendo em conta o nível de qualificação, bem como a sua associação a formas complementares de acesso aos serviços para as populações com maior dificuldade no seu uso.

Não se podem desenvolver soluções mais centradas nas tecnologias do que nas pessoas, se não se quer correr o risco de aumento da exclusão. O *e-government* deve significar facilidade de acesso, mais equidade pessoal e territorial, mais participação e não distância do cidadão à Administração.

### **2.6.1 PRINCIPAIS DESAFIOS DO *E-GOVERNMENT***

A privacidade e a segurança são duas das principais questões que vários investigadores levantam relativamente aos impactos do *e-government* (JAEGGER, 2003). Mas importa sobretudo referir a questão da infoexclusão, o nível de conhecimentos informáticos da população e a acessibilidade.

De facto, o desenvolvimento do *e-gov* não pode ser desenquadrado de todo o desenvolvimento da sociedade de informação, na medida em que, para que as aplicações de *e-gov* estejam acessíveis à população, é necessário criar políticas que promovam e estimulem o uso das tecnologias por parte dos cidadãos, promovendo as TIC, o acesso à internet e a literacia (que actualmente tem vindo a dar lugar à “literacia digital”). Estas barreiras, relacionadas com a idade, o nível de escolaridade e de rendimentos, podem constituir verdadeiros entraves ao desenvolvimento do *e-government*.

Em suma, o desenvolvimento do *e-government* deve contemplar paralelamente o progresso de uma infraestrutura de TIC. Um dos desafios dos Governos é garantir boas práticas de *e-government*, as quais passam pelo derrubar de barreiras como a acessibilidade e a segurança.

## **2.7 ESTADO DE ARTE E CRÍTICA DOS MODELOS DE E-GOVERNMENT**

A implementação do *e-government* constitui um processo de continuidade e uma revisão da literatura existente indica que existem várias propostas de conceptualização desse desenvolvimento por etapas ou estádios. Assim, este estudo mostra alguns modelos de abordagem do *e-Government*, no sentido de obterem uma classificação quanto ao seu grau de desenvolvimento, maturidade e sofisticação. Os modelos de maturidade são definidos enquanto “*um método para avaliar a maturidade dos processos de uma organização e para identificar as práticas fundamentais necessárias para melhorar a maturidade desses processos*” (ALMARABEH, 2010)

O primeiro passo neste sentido remete para o “Forum Bangemann”, em 1997, a partir do qual se sucederam vários estudos acerca do *e-government* a nível europeu.

Na tabela 2, apresenta-se um resumo dos principais modelos de desenvolvimento do *e-government*.

**Tabela 2 - Estádios de desenvolvimento do *e-government***

<b>Modelo</b>	<b>Nº de estágios</b>	<b>Descrição</b>
<b>Gartner Group (Baum e Maio, 2000)</b>	4	Presença Interacção Transacção Transformação
<b>Hiller (2001) e Nações Unidas/ASPA</b>	5	Presença emergente Presença reforçada Presença interactiva Presença transaccional Presença em rede
<b>Deloitte e Touche (2001)</b>	6	Publicação de informações Transacção bidireccional Transacção multi-propósitos Portais personalizados Agrupamento de serviços comuns Integração total
<b>Layne e Lee (2001)</b>	4	Catálogoção Transacção Integração vertical Integração horizontal
<b>Moon (2002)</b>	5	Comunicação unidireccional Comunicação bidireccional Transacções de serviços e financeiros Integração horizontal e vertical Participação política
<b>Siau e Long (2004)</b>	5	Presença na <i>Internet</i> Interacção Transacção Transformação Democracia electrónica

Capgemini e Comissão Europeia (2009)	5	Informação Interacção unidireccional Interacção bi-direccional Transacção “Targetisation”
--	---	---

A análise dos vários modelos apresentados na tabela permite perceber alguns pontos em comum na sua estruturação, pelo que, em termos simplificativos, podemos concluir que há pelo menos quatro fases constantes em todos eles (embora com diferentes nomenclaturas), a saber: 1 – Presença, 2 – Interacção, 3 – Transacção e 4 – Transformação.

Tendo em conta a evolução dos programas de implementação do *e-government*, novas necessidades vão surgindo no sentido de focar a acção nos cidadãos e nas empresas, correspondendo a uma nova fase de maturidade que não é muito desenvolvida na maior parte destes modelos apresentados anteriormente. De facto, regra geral, estes modelos centram-se mais na óptica do prestador de serviços, tendo como objectivo melhorar a eficiência numa perspectiva mais técnica, enquanto um novo paradigma começa a ganhar mais terreno, centrando-se na óptica do que os cidadãos realmente necessitam do Estado e dos serviços públicos. Para melhor ilustrar esta tendência, explora-se com maior profundidade o modelo apresentado no relatório de *benchmarking* da Capgemini para a Comissão Europeia (CapGemini, 2009), dos mais recentes, embora tenha sido inicialmente desenvolvido em 2007. O modelo tem em conta indicadores de “sofisticação *online*” e de “total disponibilidade *online*”, como se pode ver no Gráfico 5 e tem por base de análise uma lista de vinte serviços públicos básicos, definidos pela Comissão Europeia, doze dos quais são destinados aos cidadãos<sup>7</sup> e oito às empresas<sup>8</sup>.

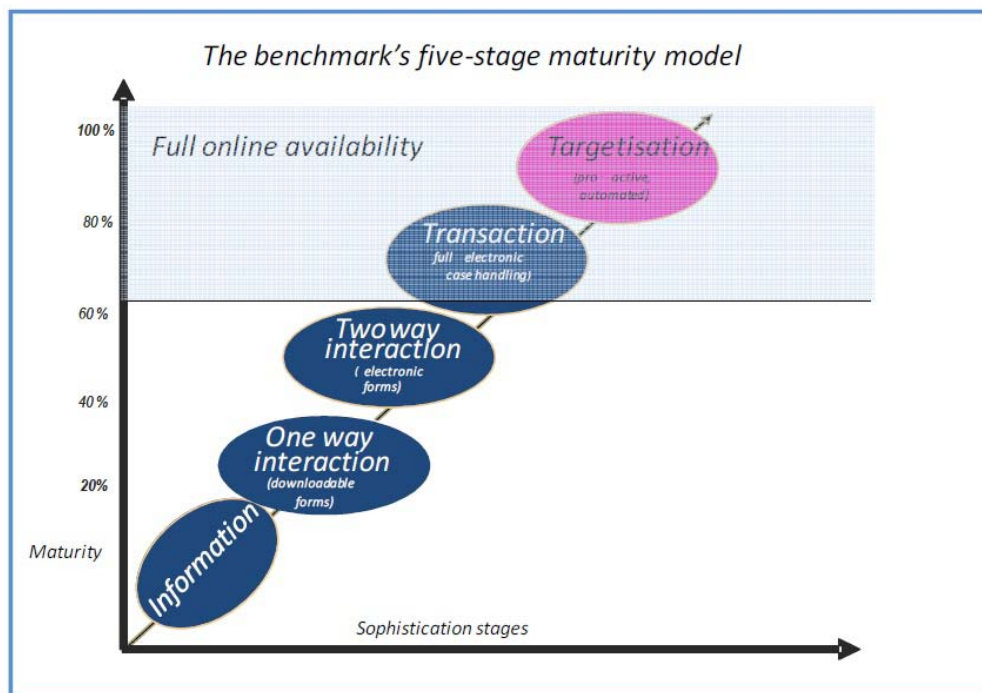
---

<sup>7</sup> Os doze serviços dirigidos aos cidadãos são: “*income taxes, job search, social security benefits personal documents, car registration, application for building permission, declaration to the police, public libraries, birth and marriage certificates, enrolment in higher education, announcement of moving and health-related services.*”

<sup>8</sup> Os oito serviços dirigidos às empresas são: “*social contribution to employees, corporate tax, VAT, registration of a new company, submission of data to the statistical office, customs declarations, environment-related permits and public procurement.*”



**Gráfico 5 - Modelo Benchmark de maturidade do *e-gov* em 5 estágios**



Fonte: Capgemini, 2009

O modelo apresentado reflecte a forma como os cidadãos e as empresas podem interagir com o Estado, através de um processo de disponibilização de serviços em cinco estágios de desenvolvimento, em que o 4º estágio (Transacção) e o 5º estágio (“*Targetisation*”) se encontram já dentro do domínio de maior sofisticação dos serviços e da total disponibilização *online*. De facto, o último estágio sugere a personalização ao adaptar os serviços prestados às necessidades específicas do cidadão e da empresa. Esta é uma evolução relativamente às primeiras etapas de desenvolvimento do *e-government*, que se centravam nos organismos numa perspectiva de oferta e reproduziam na *Internet* a estrutura organizacional da AP (PLAZA, 2004).

### 3. QUADRO EUROPEU

#### 3.1 POLÍTICAS E ESTRATÉGIAS

A União Europeia tem vindo a incentivar os Estados-membros a modernizarem e simplificarem as administrações públicas, através da utilização das TIC. Os mais recentes desafios da crise económica e financeira mundial, das contínuas alterações demográficas, do envelhecimento da população e da mobilidade acentuam a necessidade de reforçar algumas políticas comunitárias neste domínio. Assim também a UE pretende ter uma resposta mais eficaz aos desafios globais em áreas como a segurança pública, ambiente e energia, mas também a saúde, desemprego tendo em conta a urgente contenção de despesas públicas e a necessidade um maior controlo fiscal <sup>9</sup>.

Para além de reforçar a relação entre o sector público e o privado, estimular a cooperação entre diferentes níveis de Governo (quer a nível nacional, quer a nível internacional) e novos modelos mais eficazes de prestação de serviços, as novas tecnologias têm, na visão da UE, um importante estatuto na elaboração de políticas públicas.

Assim, várias iniciativas foram levadas a cabo para promover a expansão das TIC, a utilização da internet por parte dos Governos, dirigidas a cidadãos e a empresas em toda a UE. Em 2000, no Conselho Europeu de Primavera, um dos objectivos apontados pela Estratégia de Lisboa seria dotar a Europa da capacidade de competir

---

<sup>9</sup> Com base nos desafios apresentados nas conclusões presidenciais do Conselho da Primavera 2000, em Lisboa: **“A STRATEGIC GOAL FOR THE NEXT DECADE *The new challenge*”**

*1. The European Union is confronted with a quantum shift resulting from globalization and the challenges of a new knowledge-driven economy. These changes are affecting every aspect of people's lives and require a radical transformation of the European economy. The Union must shape these changes in a manner consistent with its values and concepts of society and also with a view to the forthcoming enlargement.*

*2. The rapid and accelerating pace of change means it is urgent for the Union to act now to harness the full benefits of the opportunities presented. Hence the need for the Union to set a clear strategic goal and agree a challenging programme for building knowledge infrastructures, enhancing innovation and economic reform, and modernizing social welfare and education systems.*

Para mais informações, consultar  
[http://consilium.europa.eu/ueDocs/cms\\_Data/docs/pressData/en/ec/00100-r1.en0.htm](http://consilium.europa.eu/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/ec/00100-r1.en0.htm).

num contexto de globalização, com coesão e sustentabilidade ambiental, através da aposta no conhecimento. Durante a Presidência Portuguesa, a União Europeia adoptou a iniciativa eEurope, em Maio de 2000, materializada no Plano de Acção eEurope 2002 - Uma Sociedade da Informação para Todos, que se focava principalmente na extensão da conectividade à internet na Europa, com três eixos (CE, 2000):

- 1 - Uma *Internet* mais barata, mais rápida e segura
- 2 - Investir nas pessoas e nas qualificações
- 3 - Estimular a utilização da *Internet*.

Ainda no mesmo documento, estabelece-se como prioridade o acesso electrónico aos serviços públicos: “*As conclusões do Conselho Europeu de Lisboa instavam os Estados-Membros a assegurarem um acesso generalizado por via electrónica a todos os serviços públicos de base até ao ano 2003. Para tal, o plano de acção propõe a adopção de diversas medidas, nomeadamente a definição de uma abordagem coordenada relativa à informação do sector público, a promoção da utilização de software livre no sector público e a simplificação dos procedimentos administrativos em linha para as empresas*” (CE, 2000).

Em Junho de 2002, o Conselho Europeu de Sevilha aprova no novo Plano de Acção eEurope 2005, que vem substituir o anterior Plano de Acção eEurope 2002. Este novo plano visa melhorar a qualidade e acessibilidade dos serviços juntos dos cidadãos europeus, apoiando-se numa infra-estrutura de banda larga segura, e mobilizar a procura de novos serviços, nomeadamente nos domínios da administração pública, saúde, aprendizagem e negócios electrónicos e de expansão da oferta de infra-estruturas e equipamentos de acesso. O *e-government* é, assim, umas das principais prioridades deste plano, de acordo com as linhas de orientação na Tabela 3.

**Tabela 3 - eEurope 2005: Principais linhas de orientação para os serviços públicos**

eEurope 2005: Principais linhas de orientação para os serviços públicos	
<b>Banda Larga</b>	Os Estados-membros devem equipar as administrações públicas com ligações de banda larga
<b>Interoperabilidade</b>	Adopção de um sistema de interoperabilidade para facilitar o fornecimento de serviços pan-europeus de governo electrónico aos cidadãos e às empresas (incentivo à utilização de software de fonte aberta)
<b>Serviços Públicos interactivos</b>	Os Estados-membros devem garantir serviços públicos interactivos e acessíveis a todos, explorando as potencialidades das redes de banda larga em multiplataformas (telefone, televisão, computador, etc.)
<b>Contratos Públicos</b>	A maioria dos contratos públicos deve ser celebrada por via electrónica
<b>Pontos de acesso público à internet</b>	Os pontos públicos de acesso à internet (PAPI) deverão estar ao alcance de todos os cidadãos

Fonte: Elaboração própria.

No Conselho Europeu da Primavera de 2005, foi relançada a Estratégia de Lisboa, com Programas Nacionais de Reforma centrados em 24 linhas directrizes comuns (ver Tabela 4).

**Tabela 4 - Estratégia de Lisboa revista.**

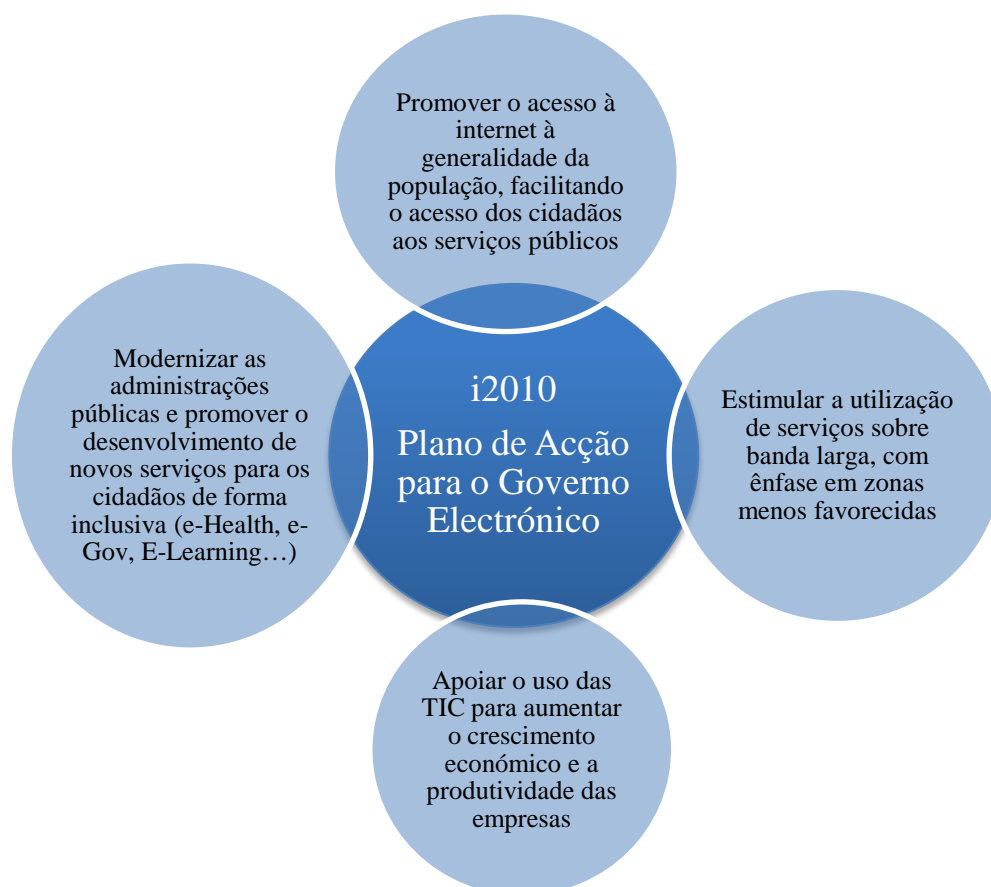
Estratégia de Lisboa revista (Março de 2005)	
<b>1 - Sociedade do Conhecimento</b>	Investigação e desenvolvimento (7ºPQ I&DT) Inovação (CIP 2007-2013) TIC (i2010) Formação ao longo da vida (ALV 2007-2013)
<b>2 – Assegurar mercados abertos e competitivos dentro e fora da Europa</b>	Desenvolver e aprofundar o mercado interno: serviços, transportes, energia, serviços financeiros  Desenvolver e melhorar as infra-estruturas europeias: facilitar mobilidade de pessoas, bens e serviços na UE  Melhorar a regulamentação europeia e nacional: criar um contexto económico favorável às PME e incentivar as empresas, diminuir os custos administrativos
<b>3 – Crescimento, Emprego e Coesão Social</b>	Atrair mais pessoas para o mercado de trabalho (aumento da taxa de emprego e prolongamento da vida activa)  Aumentar a produtividade do trabalho  Melhores empregos (aumentar o nível de instrução, fomentar a formação ao longo da vida, promover a mobilidade geográfica e profissional)

No quadro da Estratégia de Lisboa revista, surge, em 2005, a i2010 – Uma Sociedade da Informação para o Crescimento e Emprego, uma iniciativa que define políticas para a sociedade da informação e os *media*, visando incentivar o conhecimento e a inovação para apoiar o crescimento e a criação de empregos mais numerosos e de melhor qualidade (CE, 2005).

Ainda no mesmo ano, a Declaração (Manchester) Ministerial sobre *e-Government*, que decorreu sob a Presidência Britânica da UE, estabeleceu metas

ambiciosas para 2010, dando lugar, em Junho de 2006, ao i2010 – Plano de Acção para o Governo Electrónico, em alinhamento com os objectivos da Estratégia de Lisboa (Inovação, Crescimento e Emprego). Os principais objectivos desta iniciativa podem resumir-se em quatro pontos fundamentais:

**Figura 4- i2010 - Plano de Acção para o Governo Electrónico (eixos fundamentais)**



Fonte: Elaboração própria.

A Presidência Portuguesa da UE, em 2007, deu também lugar a uma Declaração (Lisboa) Ministerial sobre *e-Government*, com o objectivo de:

1) Reforçar a interoperabilidade entre fronteiras e a redução dos custos administrativos e de contexto, simplificando o acesso dos cidadãos e empresas aos serviços públicos;

2) Assegurar que todos os cidadãos possam beneficiar da utilização das TIC pela AP, através do desenvolvimento de políticas inclusivas de governo electrónico, combinando a utilização de vários canais de comunicação;

3) Utilização das TIC como factor de transparência e estímulo da participação democrática dos cidadãos e 4) reforçar a troca de experiências e boas práticas de *e-government* entre os países europeus (CE, 2007).

Em 2009, sob a Presidência Sueca da UE, a Declaração (Malmö) Ministerial sobre *e-Government* abriu os trabalhos para a revisão do Plano de Acção para o *e-Government* i2010, que levará à elaboração de um novo plano com meta até 2015. Já foram identificadas quatro principais áreas em foco, entre as quais se destacam eficiência e eficácia administrativa e o reforço do poder dos cidadãos e das empresas (CapGemini, 2009). As TIC e o *e-government* são assumidos como um dos factores-chave para atingir estes objectivos.

Na Tabela 5, apresenta-se uma síntese das principais estratégias que marcam o desenvolvimento do *e-government* na União Europeia.

**Tabela 5 - Principais estratégias para o desenvolvimento do *e-gov* na UE**

Principais estratégias europeias para o desenvolvimento do <i>e-government</i> na União Europeia	
<b>2000</b>	Estratégia de Lisboa eEurope 2002
<b>2002</b>	eEurope 2005
<b>2005</b>	Declaração Ministerial (Manchester) sobre <i>e-Government</i> i-2010 – Uma Sociedade da Informação para o Crescimento e Emprego
<b>2006</b>	i2010 – Plano de Acção para o <i>e-Government</i>
<b>2007</b>	Declaração Ministerial (Lisboa) sobre <i>e-Government</i>
<b>2009</b>	Declaração Ministerial (Malmö) sobre <i>e-Government</i>
<b>2010</b>	Preparação do novo Plano de Acção para o <i>e-Government</i> 2015 Agenda Digital

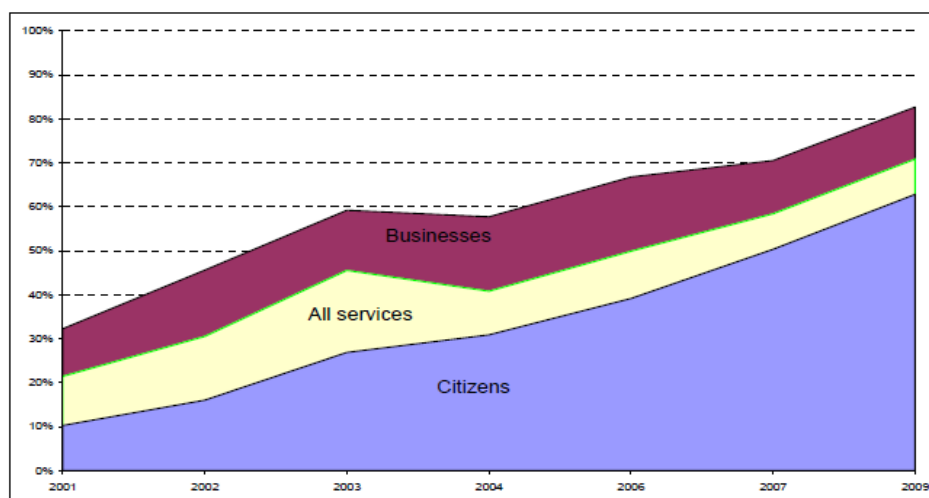
Fonte: Elaboração própria.

### 3.2 EVOLUÇÃO DO E-GOVERNMENT

Desde 2004, quase 30% dos agregados familiares da UE dispõem de acesso à internet em banda larga e mais de 90% das entidades que prestam serviços públicos em toda a UE estão em linha, de acordo com o lema “Mais vale em linha do que em fila” (CapGemini, 2009).

No gráfico, pode verificar-se que a Europa continua a progredir na oferta de serviços públicos *online*, ao encontro dos objectivos da Estratégia de Lisboa e do Plano de Acção *e-Government* i2010. Entre 2001 a 2009, a percentagem de disponibilidade de serviços dirigidos às empresas quase que triplicou em 2009 (83%), relativamente a 2001 (pouco mais de 30%). Estes números contrastam com os serviços para cidadãos que, apesar de terem conhecido um aumento, apresentam 63% de disponibilidade em 2009, menos 20% do que os dirigidos às empresas.

**Gráfico 6 - Disponibilidade de serviços online (2001-2009) UE-27**



Fonte: EU, 2010

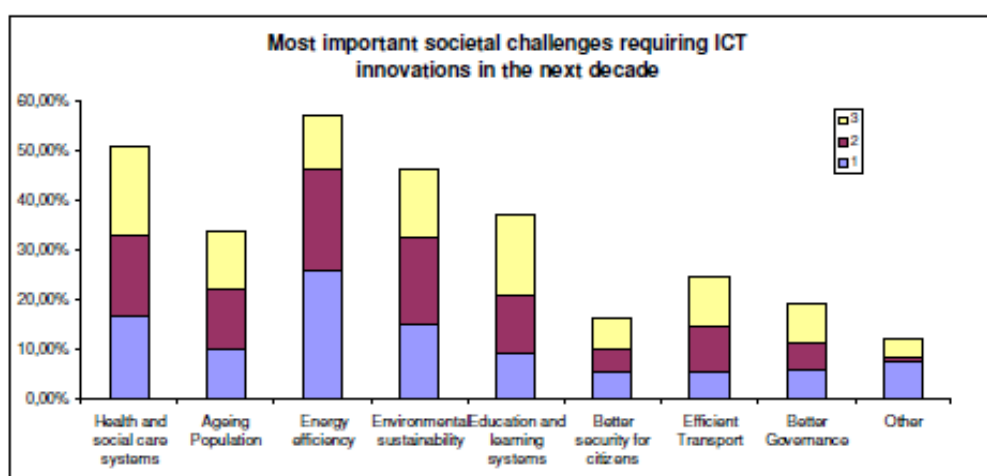
O mesmo relatório traça uma visão dos "e-Serviços" pela Europa e estabelece uma comparação entre os diferentes planos de modernização: «***We are confronted by a new paradigm. One where the heightened expectations of customers must be delivered with constrained public resources. The short term economic crisis has resulted in a***



*long-term fiscal and public budget crisis. This will lead to a decade of austerity. Yet there is much more than just economic and budget considerations that will cause grass root changes.* (CapGemini, 2009).

O mesmo relatório apresenta as conclusões de um inquérito aos principais líderes europeus sobre as áreas da sociedade em que se deverá sentir mais os benefícios das TIC, ao longo da década 2010-2020, como se pode verificar no gráfico que se segue. Algumas das áreas que apresentam desafios são a eficiência energética, a saúde e os sistemas de segurança social, a sustentabilidade ambiental, a educação e os sistemas de aprendizagem, entre outros (ver Gráfico 7). Para dar resposta a estes desafios, a Comissão Europeia sugere algumas melhorias no sistema de *e-government*, tendo em conta uma nova perspectiva já analisada: a visão centrada na experiência do utilizador (quer seja o cidadão, a empresa ou o funcionário) que, numa terminologia comercial, pode ser comparado ao “cliente”.

**Gráfico 7 – Desafios da sociedade com necessidades de TIC na próxima década**



Fonte: Capgemini, 2009

## 4. O E-GOVERNMENT EM PORTUGAL

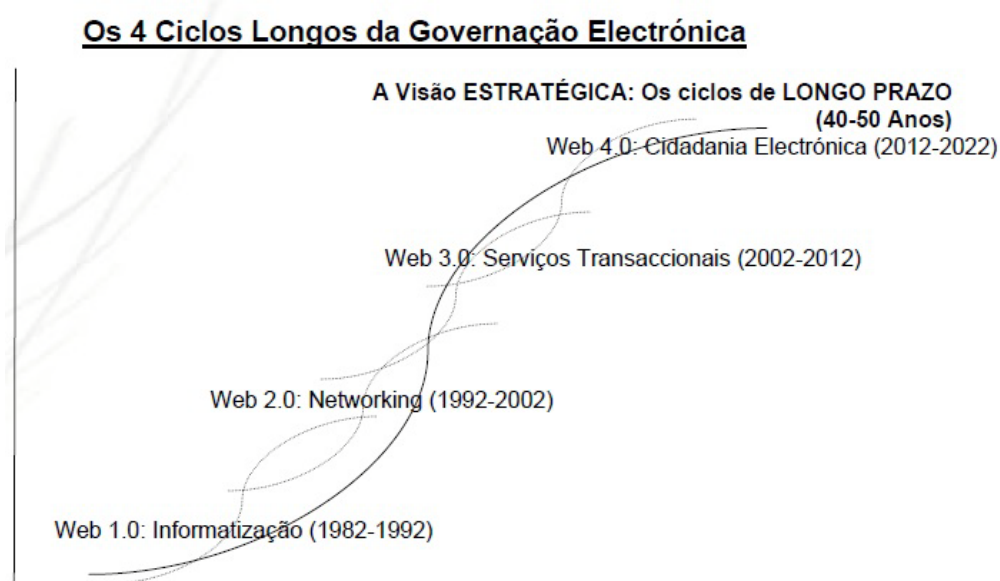
### 4.1 ESTRATÉGIAS NACIONAIS

A última década testemunhou um avanço significativo no *e-government* em Portugal, evolução essa que não deixa de estar associada ao desenvolvimento da Sociedade de Informação e do Conhecimento e das políticas públicas de inovação.

Por um lado, este facto pode ser justificado pela maior facilidade de acesso às novas tecnologias de informação e comunicação (que agora se encontram muito mais disseminadas do que há anos atrás, mais fáceis de utilizar e muito mais desenvolvidas em termos de funcionalidades – *software* e também devido ao grande desenvolvimento que marcou a *Internet*).

O Centro de Gestão da Rede Informática do Governo (CEGER) traçou quatro períodos de desenvolvimento do “Governo na Web”, de acordo com o Gráfico 8.

**Gráfico 8- «Os 4 Ciclos Longos do Governo na "Web"» pelo CEGER**



Fonte: CALDAS, 2008

Segundo o director-geral do CEGER, Alexandre Caldas, o primeiro período de informatização do Governo e da Administração Pública é denominado de “Pré-História” e decorreu na década entre 1982 e 1992, em que se automatizou informação e processos

e se criou centros de informática e de informatização de serviços. Também nesta fase se começou a disponibilização e publicação de informação.

De acordo com um estudo da OCDE sobre Governo Electrónico em Portugal, “Making Life Easy for Citizens and Businesses in Portugal Administrative Simplification and e-Government” (OCDE, 2008), a origem do governo electrónico em Portugal é identificada na década de 1990, com a criação do Infocid (Sistema Interdepartamental de Informação ao Cidadão), em 1991. Tratava-se de uma base de dados integrada numa rede de organizações públicas e que pretendia facilitar a interacção entre o cidadão e a administração pública (uma rede de quiosques multimédia). Como é que se realizava esta interacção? A resposta é: de uma forma muito embrionária (a que não se deve chamar de “interacção”), porque apenas consistia na disponibilização de informação sobre áreas como saúde, educação, serviço militar, fiscalidade, emprego, casamento, justiça, turismo, entre outras, e continha 17 aplicações interactivas (por exemplo, simulação de IRS, simulação do crédito à habitação e Sistema de Informações de Apoio ao Empresário).

A dinamização do Infocid foi levada a cabo pelo Secretariado para a Modernização Administrativa (SMA) e contou com o apoio de fundos comunitários (FEDER), que tinha um programa específico para o desenvolvimento da administração pública (PROFAP).

O Infocid durou mais de uma década e foi considerado um projecto exemplar pelo Comité PUMA (organismo da OCDE que à data era responsável na área da Administração Pública – Missão para a Sociedade de Informação, 1997). Em Junho de 1995, existiam 28 quiosques por todo o país (9 dos quais eram em Lisboa). O projecto do Infocid foi posteriormente transferido para um *website* cujo endereço era [www.infocid.pt](http://www.infocid.pt).

A segunda fase de desenvolvimento identificada por Alexandre Caldas remete para os “Serviços Electrónicos”, de 1992 a 2002, em que se criou o *networking* do Governo e da Administração Pública, com base da prestação distribuída de serviços, na interligação de serviços e organismos e nos serviços de uma só via na *Internet*. O exemplo paradigmático citado pelo autor consiste nas declarações de IRS via *Internet*.

É precisamente neste período, em 1996, que foi lançada a Iniciativa Nacional para a Sociedade da Informação, depois de ter sido instituída a Missão para a Sociedade

da Informação (desenvolvida pelo Ministério da Ciência e da Tecnologia). Um dos objectivos da iniciativa foi a criação de uma administração pública aberta através das tecnologias de informação e comunicação.

Em 1997, foi lançado o Livro Verde sobre a Sociedade da Informação em Portugal (pela Missão para a Sociedade da Informação). O Livro Verde apresentava recomendações para o desenvolvimento da sociedade de informação, através da administração pública. Por exemplo, falava-se na criação de meios de comunicação por via electrónica para a partilha de informação entre serviços, a disponibilização generalizada de meios de pagamento electrónico e a digitalização de documentos. Pode considerar-se que um dos objectivos era a mudança organizativa da administração pública.

Em 1998, foi lançado o Programa Cidades Digitais (1998-2000). O objectivo inicial era o de promover a cultura digital (tanto a nível local como regional), passando (depois de 2000) a incluir um objectivo de âmbito mais nacional. O Programa tinha como objectivos o combate à exclusão social, à interioridade do país, melhoria da vida urbana e da competitividade de alguns sectores económicos. O programa foi desenvolvido através de quatro áreas principais: dinamização regional (através da criação de um portal regional), Governo local e banda larga (disponibilização de serviços de banda larga nos municípios), pontos municipais de banda larga (através da criação de pontos de acesso grátis à internet) e infra-estruturas. Os projectos de Cidades e Regiões Digitais fomentaram o desenvolvimento das TIC.

O ano de 2000 (Presidência Portuguesa da União Europeia) foi marcado pela aprovação da Estratégia de Lisboa e pelo Plano de Acção eEurope, pelo lançamento da Comissão Interministerial para a Sociedade de Informação e a “Iniciativa *Internet*” (cujo objectivo era aumentar a utilização de internet nas escolas, lares, empresas e administração pública).

No âmbito da “Iniciativa *Internet*” foram estabelecidas três metas na área dos serviços públicos em linha:

- 1 – Todos os formulários oficiais deveriam ser colocados na *Internet* em 2002;
- 2 – Haveria a possibilidade de submissão electrónica generalizada em 2003;
- 3 – Todos os serviços públicos estariam *online* a partir de 2005.

Em conjunto com estas metas, foi apresentado um pacote de medidas que englobava o redesenho organizacional e de processos no seio da Administração Pública com a crescente integração de serviços a disponibilizar aos cidadãos, às empresas e aos demais agentes sociais. Desde 2000, o Programa Operacional Sociedade da Informação (POSI) era o principal instrumento financeiro do desenvolvimento da Sociedade de Informação em Portugal.

Em 2001, houve o relançamento do Infocid, que se assumiu como o portal da AP portuguesa. Ao mesmo tempo, foi criado o Serviço Público Directo (SPD), cujos primeiros serviços disponibilizados foi o requerimento electrónico de certidões, civis, comerciais e prediais. Pode considerar-se que este serviço contou com uma grande adesão dos cidadãos, registando uma média de 200 a 300 pedidos de certidões por dia no primeiro mês de funcionamento (Fevereiro de 2001).

Em 2002, foi criada a UMIC – Unidade de Missão Informação e Conhecimento, que prepara o Plano de Acção para a Sociedade de Informação e o Plano de Acção para o Governo Electrónico. Em 2004, UMIC passou designar-se por Agência para a Sociedade do Conhecimento e, em 2007, sofreu nova mudança, sendo que algumas das suas competências foram transferidas para a Agência para a Modernização Administrativa (AMA).

O período de 2002 a 2012, de acordo com Alexandre Caldas (2008), corresponde a uma nova fase de desenvolvimento caracterizada pelos “Serviços Electrónicos de Valor Acrescentado”, em que o cidadão é colocado no centro dos serviços do Governo e da Administração, ao afirmar-se a integração de serviços, os serviços transaccionais interactivos e os serviços multi-canal entre Estado, Cidadãos e Empresas.

O Programa do XV Governo Constitucional (Primeiro-Ministro José Manuel Durão Barroso) apresenta um diploma para definir o novo enquadramento institucional da actividade do Governo em matéria da inovação, da sociedade da informação e do governo electrónico, com a Resolução do Conselho de Ministros nº 135/2002, de 26 de Outubro, que sublinha:

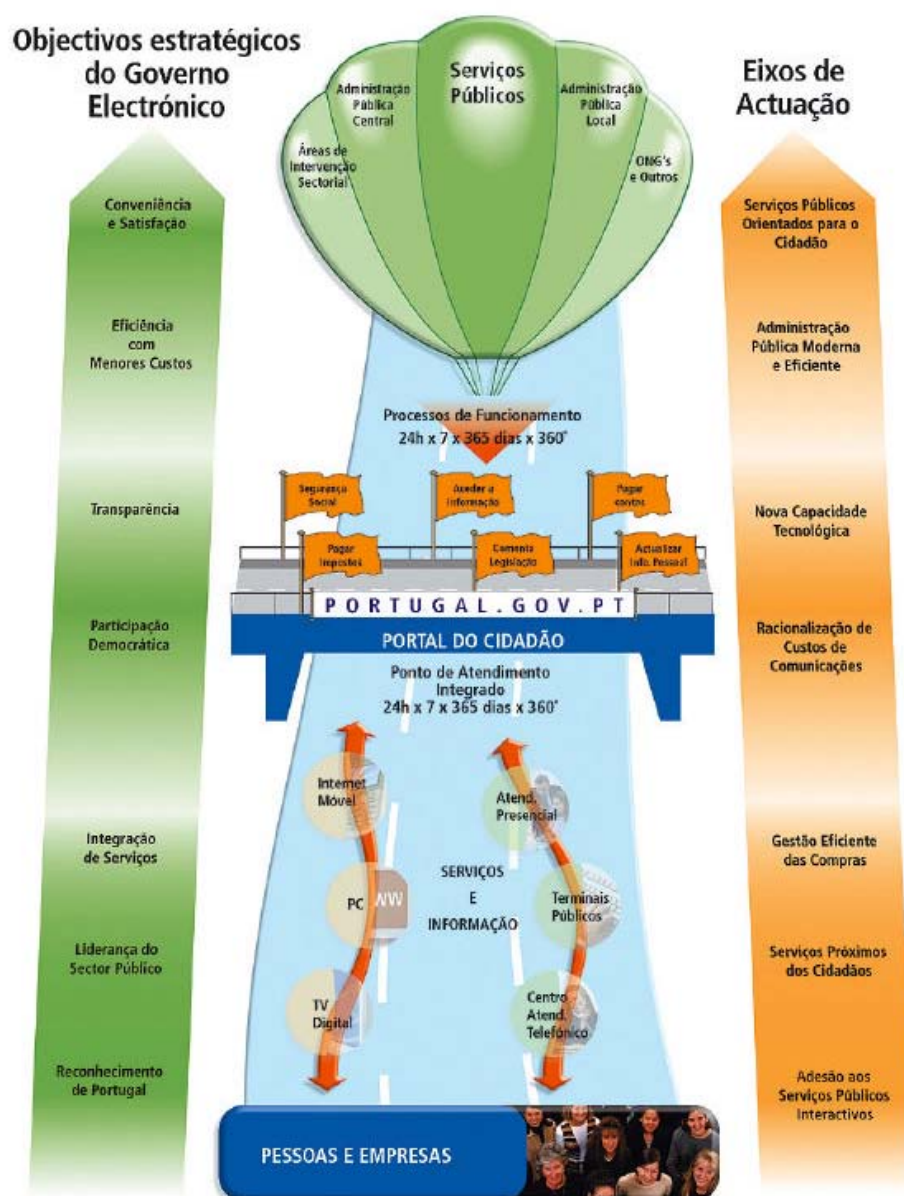
*“O governo electrónico constitui uma excelente oportunidade para desencadear um processo de transformação das estruturas organizacionais do Estado, apoiado nas tecnologias de informação e das comunicações, com o objectivo de assegurar a*

*melhoria dos serviços prestados aos cidadãos, a redução dos custos de funcionamento do Estado e a criação de valor na economia, promovendo muitas e variadas oportunidades de novos negócios. O governo electrónico deverá contribuir para alterar a percepção que os cidadãos têm de uma administração pública, que se quer moderna, inovadora e empreendedora” (RCM, 2002).*

Assim, o mesmo diploma cria a Unidade de Missão Inovação e Conhecimento – UMIC, estrutura de apoio ao desenvolvimento da política governamental em matéria de inovação, sociedade de informação e *e-government* que lança, em 2003, o Plano de Acção para o Governo Electrónico (como parte integrante do Plano de Acção para a Sociedade de Informação).

O Plano de Acção para o Governo Electrónico tinha como objectivo transformar os organismos públicos em organizações orientadas para o cliente, colocando o sector público entre os melhores fornecedores de serviços, através da criação de serviços eficientes apoiados em soluções tecnológicas integradas (UMIC, 2003), de acordo com os eixos de actuação e os objectivos estratégicos sintetizados na Figura 5.

**Figura 5 - O Funcionamento do Governo electrónico.**



Fonte: UMIC, 2003

De acordo com o mesmo plano, a estratégia de implementação do Governo Electrónico consiste num processo evolutivo, e não numa revolução, a desenvolver em quatro fases (ver Gráfico 9):

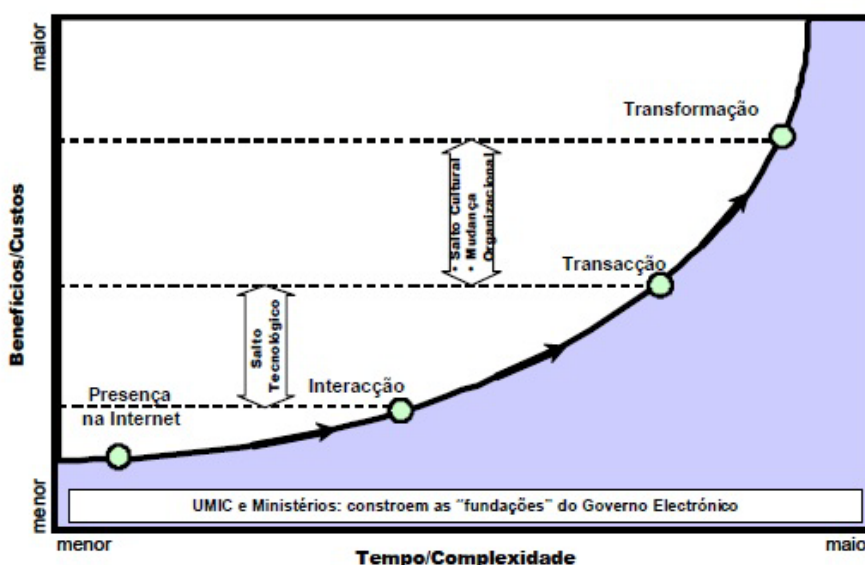
1 - Presença na *Internet* (disponibilização de informação básica ao público, actualização regular dos *websites* e maior acessibilidade)

2 – Interacção (formulários *online* e possibilidade de contacto de entidades através do correio electrónico)

3 - Transacção/Interacção bidireccional (aplicações na *internet* para transacções sem assistência)

4 – Transformação (serviços mais integrados).

**Gráfico 9- Fases de desenvolvimento do e-Government da UMIC**



Fonte: UMIC, 2003

No mesmo ano, foram aprovadas as linhas estratégicas da reforma da administração pública baseadas num modelo organizacional de estruturas flexíveis, simplificação de procedimento, cooperação interdepartamental, partilha de conhecimento e gestão da informação. Salienta-se a elevada importância das TIC neste âmbito.

O projecto Compras Públicas Electrónicas também foi lançado em 2003. Pretendia-se introduzir ferramentas electrónicas como instrumentos concorrentes dos processos de compras públicas, com os objectivos de promover a eficiência do processo aquisitivo público, gerando ganhos e poupanças estruturais, facilitando e alargando o acesso das empresas ao mercado das compras públicas e aumentando a transparência e a



qualidade do serviço prestado, criar dinâmicas de modernização junto dos agentes económicos, promovendo a competitividade e levando à adopção de novas práticas de comércio electrónico a nível nacional.

Em 2004, surgiu o novo [Portal do Cidadão](#) que veio substituir o antigo Infocid. A novidade é que o Portal do Cidadão se destinava aos cidadãos, às empresas e ainda aos funcionários públicos. O Portal do Cidadão tornou-se o canal central de acesso electrónico aos serviços públicos prestados aos cidadãos através da *Internet* com um conceito de balcão unificado de atendimento (em forma de complemento às Lojas do Cidadão existentes).

Ainda nesse ano foi apresentada uma nova estratégia de desenvolvimento da sociedade da informação e do conhecimento 2005-2006, que visava melhorar os serviços públicos, reduzindo a burocracia, aumentando a produtividade e fomentando a inovação.

Em 2005, foi lançado o novo Programa Operacional para a Sociedade do Conhecimento (POS\_C), em que o *e-government* era um dos eixos prioritários. Foi também lançado o Plano Operacional para a Administração Pública (POAP) que, integrado no III Quadro Comunitário de Apoio (QCA III) financiava medidas de modernização da administração pública.

## 4.2 FOCO NOS ÚLTIMOS CINCO ANOS

Nos últimos cinco anos, verifica-se uma elevada profusão de medidas de modernização administrativa e de *e-government*. É em 2005 que surgem importantes iniciativas como o projecto do Cartão do Cidadão e a Iniciativa Ligar Portugal, no âmbito da SI, integradas no Plano Tecnológico, no pilar para o Crescimento e a Competitividade do Programa Nacional de Acção para o Crescimento e o Emprego – “Estratégia de Lisboa – Portugal de Novo: PNACE 2005-2008”, que traduz a aplicação em Portugal das prioridades da Estratégia de Lisboa.

O ponto 2 do PNACE diz respeito à “Governança e Administração Pública” e especifica a criação da Unidade de Coordenação da Modernização Administrativa – UCMA e de um Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado, para além do POAP (acima apresentado). A perspectiva centrada no cidadão é evidenciada no PNACE (2005): *“Uma Administração aberta ao cidadão, orientada para a procura e garante de uma sociedade participativa, coesa e solidária que, na sua relação com os cidadãos, actue segundo princípios da simplificação e da qualidade, aumentando a confiança dos utentes nos serviços públicos.”*

O PNACE englobou medidas enquadradas no âmbito da “Simplificação e Desburocratização” (por exemplo, o cartão do cidadão), “Desmaterialização” (desmaterialização de processos em tribunal, expansão do projecto Compras Electrónicas, Gestão Electrónica de Documentos, etc.) e ainda “Segurança” (criação da Autoridade de Certificação Electrónica do Estado), revelando uma preocupação fundamental com a questão da confiança nacional e internacional nos processos de certificação digital e assinatura electrónica, complementada com a criação do Passaporte Electrónico (que introduziu dados biométricos de forma a permitir racionalizar meios e assegurar o eficaz controlo das fronteiras externas da UE).

**Tabela 6- Objectivos do PNACE**

Objectivos do PNACE	
1.	Criação de uma administração pública mais transparente, moderna e eficiente;
2.	Simplificação do acesso dos cidadãos aos serviços públicos (eliminando a necessidade de deslocações desnecessárias, assegurar a possibilidade de complementar os actos administrativos correntes além dos horários normais, usando as tecnologias disponíveis – multibanco, internet, correio, telefone...)
3.	Generalização da facturação electrónica na maioria das transacções comerciais (obrigando-se o Estado a adoptar a prática da facturação electrónica até final de 2006)
4.	Previsão de que os serviços públicos básicos estariam disponíveis online gratuitamente até 2009

Fonte: Elaboração própria.

O Programa “Ligar Portugal” (<http://www.ligarportugal.pt>) é uma das principais linhas de acção no âmbito do Plano Tecnológico. Vários objectivos foram traçados, nomeadamente o aumento das ligações de *Internet* e de banda larga, a mobilização das TIC e o desenvolvimento das iniciativas de *e-government*.

Em 2006, várias iniciativas foram implementadas, destacando-se:

- [Diário da República](#) em edição electrónica na internet (acesso universal e gratuito)
- [Empresa online](#) (desmaterialização da [Empresa na Hora](#)).
- [Portal da Empresa](#) (baseado no atendimento de balcão único de atendimento)
- Registo de Marca Online, Registo Comercial Online e Certidão Permanente.

O lançamento do Simplex, programa de simplificação administrativa e legislativa da administração central, constitui um ponto-chave da estratégia política, em 2006. Desde então, todos os anos se realiza uma nova edição do Simplex, contando com medidas destinadas à redução da burocracia para cidadãos e para empresas (ver Tabela 7).

**Tabela 7 - Programa SIMPLEX: medidas e vertentes**

Ano	Total de Medidas	Medidas por vertente
<b>2006</b>	333	Medidas espalhadas por 6 vertentes <sup>10</sup>
<b>2007</b>	235	Cidadãos e empresas
<b>2008</b>	189	Cidadãos, empresas e serviços públicos
<b>2009</b>	200	Cidadãos e empresas
<b>2010</b>	129	Cidadãos e empresas

Fonte: Elaboração própria.

Em 2007, foram aprovados os Estatutos da Agência para a Modernização Administrativa, I. P. ([AMA](#)), instituto público integrado na administração indirecta do Estado com a missão de desenvolver, coordenar e avaliar medidas, programas e projectos nas áreas da modernização, simplificação administrativa e administração electrónica – do domínio da UMIC.

Também em 2007 é criado o Cartão do Cidadão (Lei nº 7/2007 de 5 de Fevereiro). Portugal integra assim os primeiros países da União Europeia a disponibilizar um cartão de identificação electrónico que substitui o documento de identificação tradicional (um dos primeiros países com maior número de serviços desmaterializados com este tipo de cartões). Em Julho de 2008, estavam emitidos 144 mil cartões que podiam ser solicitados em 248 balcões de atendimento ao público.

---

<sup>10</sup> As seis vertentes sobre as quais incide o Simplex 2006 são: eliminação de certidões, eliminação do papel/desmaterialização, simplificação/desburocratização, desregulamentação, facilitação do acesso aos serviços públicos, harmonização e consolidação dos regimes jurídicos.

Em 2008, foi criado o programa CITIUS, um projecto de desmaterialização dos processos nos tribunais judiciais, e a [Rede Comum de Conhecimento \(RCC\)](#), dinamizada pela AMA. Trata-se de uma plataforma electrónica onde são partilhadas boas práticas de modernização, inovação e simplificação administrativa.

Também em 2008 surge um novo ciclo da “Estratégia de Lisboa 2008-2010: Consolidar as Reformas: Plano Nacional de Reformas PNR”, no qual um dos domínios prioritários passa pela Qualidade das Finanças e dos Serviços Públicos, dando continuidade ao Programa Simplex (reforçando a simplificação administrativa electrónica como um dos factores chave para modernizar e inovar na concepção e distribuição de serviços públicos facilitando a vida aos cidadãos e às empresas).

Muitos (e diversificados) serviços foram entretanto criados *online*: “Portal da Habitação”, “Portal Transparência na Saúde” e “Portal da Cultura” são apenas alguns exemplos.

Na Tabela 8, apresenta-se a evolução do *e-government*, em Portugal, através das principais datas e medidas.

**Tabela 8- Evolução do *e-Gov* em Portugal (principais datas e medidas)**

Evolução do e-Government em Portugal (principais datas e medidas)	
<b>1991</b>	Criação do INFOCID: sistema de informações interdepartamental para cidadãos
<b>1997</b>	Conselho de Ministros aprova Green Paper sobre desenvolvimento da SI
<b>1998</b>	Lançamento do programa “Cidades Digitais”, para melhorar serviços administrativos e competitividade dos negócios
<b>2000</b>	Adopção de investimento de 625 milhões de euros no projecto SI
<b>2001</b>	INFOCID torna-se o portal nacional de e-Government para cidadãos e empresas
<b>2004</b>	Portal do Cidadão substitui INFOCID

<b>2004</b>	UMIC
<b>2005</b>	Lançamento da iniciativa “Empresa na Hora”
<b>2006</b>	Declaração de impostos online
<b>2007</b>	Generalização da factura electrónica
<b>2007</b>	Criação da AMA – Agência de Modernização Administrativa
<b>2007</b>	Cartão do Cidadão (identidade electrónica compatível com padrão europeu IAS – Identification Authentication Signature)
<b>2008</b>	CITIUS

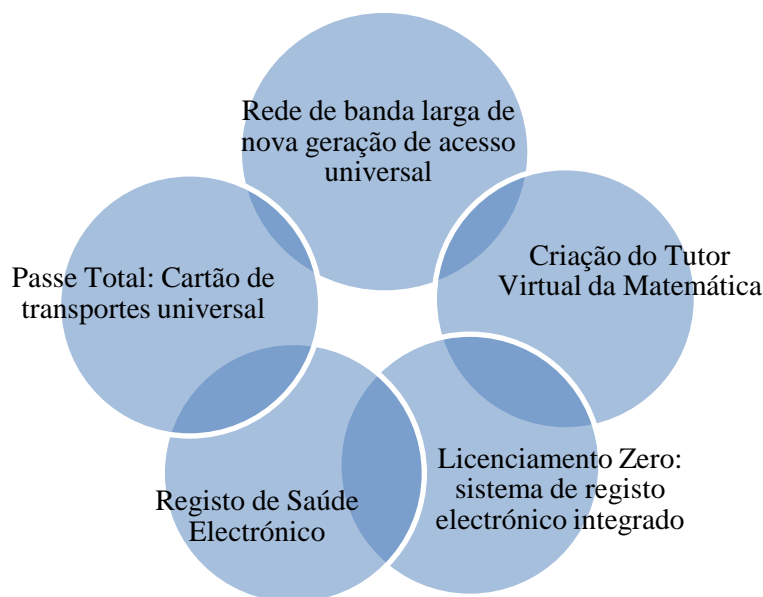
Fonte: Elaboração própria.

### 4.3 NOVA DÉCADA, NOVAS ESTRATÉGIAS?

Em Setembro de 2010, foi lançada oficialmente a nova Agenda Digital 2015, um programa inserido no âmbito do Plano Tecnológico e que, à semelhança das anteriores medidas e programas aqui abordados, dirige-se tanto a cidadãos e como aos agentes económicos, com uma característica resultante da inovação tecnológica: o recurso às Redes de Nova Geração. O novo programa tem como um dos principais focos o incentivo às empresas para a internacionalização e exportação dos bens e serviços desenvolvidos.

A Agenda Digital 2015 apresenta cinco áreas de intervenção prioritárias e inclui 26 medidas que se encontram em fase de implementação. As cinco áreas centrais são: Redes de Nova Geração, Melhor Governação, Educação de Excelência, Saúde de Proximidade e Mobilidade Inteligente.

**Figura 6 - Principais medidas da Agenda Digital 2015**



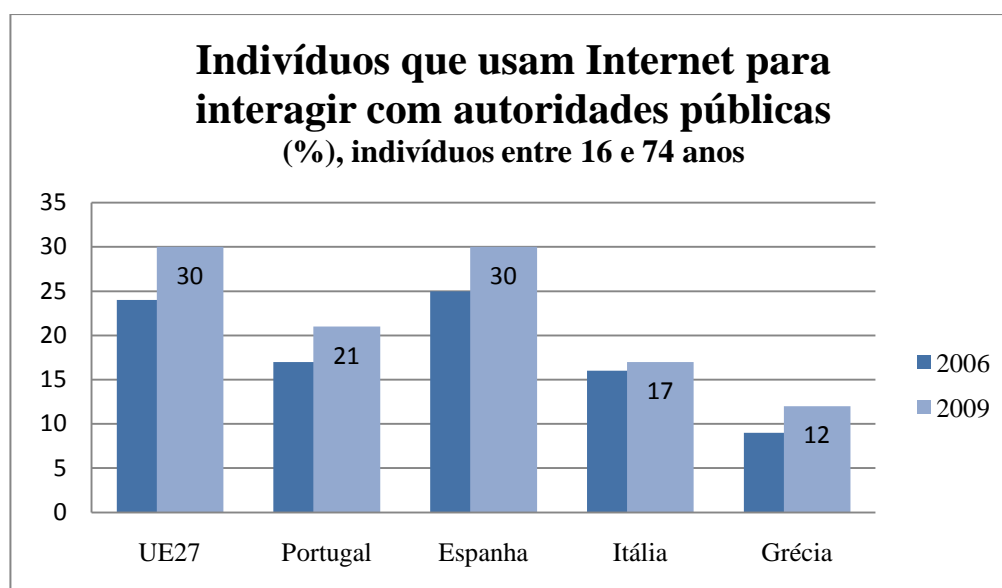
Fonte: Elaboração própria.

#### 4.4. PORTUGAL EM CONTEXTO: A EUROPA DO SUL

Neste subcapítulo, pretende-se fazer uma breve análise da posição de Portugal no contexto dos países da Europa do Sul (Portugal, Espanha, Itália e Grécia), tendo como base comparativa a média da UE27. Para tal, apresenta-se a evolução dos diversos países em diferentes indicadores de sofisticação de *e-government*.

Assim, no que diz respeito aos indivíduos que usam *Internet* para interagir com autoridades públicas (dados do [Eurostat](#)), e tendo em conta dados relativos a 2009, Portugal ocupa a segunda posição a nível da Europa do Sul, com apenas 21%, sendo superado pela Espanha, que alcança os 30%. Portugal encontra-se abaixo da média europeia para os 27 países, que é de 30% (ver Gráfico 10).

**Gráfico 10 - Indivíduos que usam Internet para interagir com autoridades públicas**



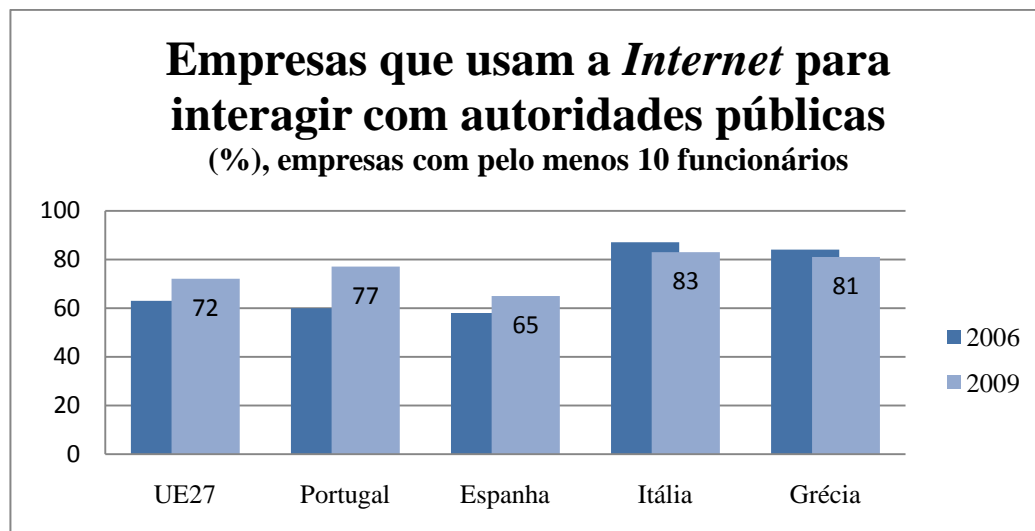
Fonte: Elaboração própria. Dados do Eurostat.

Já no que no que respeita à percentagem de empresas que usam a *Internet* para interagir com autoridades públicas (dados do [Eurostat](#)), Portugal apresenta-se acima da média europeia (72%), registando uma subida de 17% entre 2006 e 2009 neste indicador



(ver Gráfico 11). Comparando com os restantes países do grupo da Europa do sul, Portugal é ultrapassado pela Itália e pela Grécia, apenas conseguindo superar a Espanha.

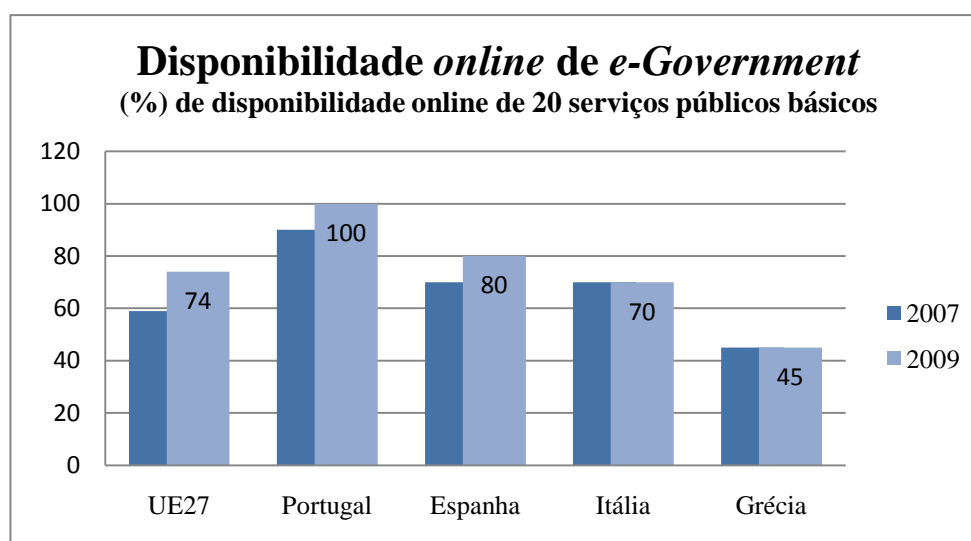
**Gráfico 11 - Empresas que usam a Internet para interagir com autoridades públicas**



Fonte: Elaboração própria. Dados do Eurostat.

Na UE27, Portugal é líder no indicador de Disponibilidade *Online* de 20 Serviços Públicos de *e-Government* (ver Gráfico 12), tendo obtido 100% de disponibilidade em 2009, valor muito superior à média europeia (74%).

**Gráfico 12 - Disponibilidade online de e-Government**



Fonte: Elaboração própria. Dados do Eurostat.

## **PARTE II: ESTRATÉGIAS NACIONAIS DE E-GOVERNMENT PARA AS EMPRESAS**

### **1. JUSTIFICAÇÃO DO TEMA DE ANÁLISE**

A modernização das estruturas da administração pública através da introdução das TIC, dando assim resposta às exigências da nova Sociedade da Informação, consiste numa estratégia de mudança ao nível das próprias organizações do Estado democrático.

A aplicação das TIC originou não só estas mudanças estruturais na administração pública, como também esteve na origem da modernização de alguns serviços já existentes e na criação de novos serviços públicos dirigidos à sociedade. O propósito é tornar as instituições públicas mais eficientes e eficazes, melhorar transparência, a qualidade e variedade dos serviços, reduzir custos e, por conseguinte, aumentar a satisfação dos cidadãos e das empresas.

As medidas de *e-government* para as empresas (G2B) são uma importante componente desta estratégia. A actividade empresarial é um dos pontos-chave para estimular a actividade económica do país, principalmente num contexto de crise económico-social. Embora, de acordo com António Bob Santos<sup>11</sup>, a estratégia de *e-government* desenvolvida em Portugal seja “*independente dos ciclos políticos ou da situação económica e financeira de cada momento (...) A aposta no eGov não está directamente ligada com a crise económica e financeira, embora tenha um papel muito importante no combate à ineficiência e desperdício de recursos*”.

O Governo apresenta estratégias para criar condições favoráveis ao aparecimento de pequenas e novas empresas (PME) e ao crescimento das empresas, em geral, para que se tornem mais competitivas e empreendedoras. No relatório da CE “Europe’s Digital Competitiveness Report”, de 2009, Portugal surge como um dos países líderes em G2B, acima das médias europeias. Que estratégias de G2B posicionam Portugal na liderança deste relatório? Pretende-se fazer uma análise das

---

<sup>11</sup> Em entrevista a António Bob Santos, coordenador-adjunto do Plano Tecnológico e docente no Ensino Superior, na área de *e-Gov*.

principais linhas de acção e, posteriormente, apresentar o estado da realidade portuguesa em termos de TIC, empresas e relação com o Estado, de acordo com a hipótese formulada no início do estudo.

## 2. E-GOVERNMENT PARA EMPRESAS

Integrado nos objectivos da Estratégia de Lisboa, anteriormente abordada, a União Europeia criou o portal “A sua Europa – Empresas”<sup>12</sup>, com o objectivo estimular e reforçar a competitividade e as oportunidades de negócios das PME na União Europeia, através da promoção de serviços públicos mais acessíveis e melhorados.

Neste portal, é prestada informação prática destinada aos empreendedores que querem iniciar actividade empresarial noutro país da UE, como, por exemplo, informação sobre o registo de sociedades, contratos públicos, anuários de empresas, possibilidades de financiamento e legislação laboral. O portal encontra-se dividido em três áreas principais: uma área de informação europeia e nacional, em que se disponibiliza informação empresarial geral e temática; uma área de ligações úteis para informações externas e ainda uma área de serviços disponíveis para empresas<sup>13</sup>.

**Figura 7 - Website da Comissão Europeia para as empresas**



Fonte: CE<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Endereço: [http://ec.europa.eu/youreurope/business/index\\_pt.htm](http://ec.europa.eu/youreurope/business/index_pt.htm).

<sup>13</sup> Mais informações em [http://ec.europa.eu/youreurope/business/index\\_pt.htm](http://ec.europa.eu/youreurope/business/index_pt.htm)

## 2.1 O “CICLO DE VIDA DA EMPRESA” E O “PORTAL DA EMPRESA”

A primeira parte da dissertação mostrou a evolução dos serviços públicos electrónicos à medida que os Governos foram criando novas estratégias de desenvolvimento, de acordo com o modelo de desenvolvimento do *e-gov* apresentado pela UMIC (ver Gráfico 9). Se os serviços começaram por ter uma presença na *internet* em matéria de informação, as condições tecnológicas e políticas evoluíram no sentido de que fossem sendo criados serviços cada vez mais especializados e focados num *target* específico, para satisfazer as necessidades dos vários *stakeholders*. Com a Estratégia de Lisboa, acentua-se esta especificação nos níveis comunitário e nacional. Em Portugal, o Plano Tecnológico constitui uma das grandes alavancas do progresso das TIC e do *e-government* para empresas. A iniciativa “Ligar Portugal”, criada no âmbito do Plano Tecnológico, visava simplificar a prestação de serviços públicos às empresas, através da promoção da eficiência e facilidade de uso dos serviços prestados pelo Estado, com base nas TIC.

O programa Simplex apresenta igualmente como prioritária a simplificação do exercício da actividade e das fases do ciclo de vida da empresa, com o reforço do princípio da proporcionalidade ao risco, a dispensa de pedidos de documentos e certidões cuja informação já esteja na posse dos serviços públicos, a criação de serviços *on-line* e a eliminação das obrigações de reporte das mesmas informações a entidades diferentes. Aqui surge o conceito de balcão único enquanto modernizador da relação entre Estado e empresas.

Em 2006, teve início o programa “Ciclo de Vida da Empresa”, com o objectivo de contribuir para a diminuição do esforço burocrático e administrativo dos processos relacionados com as empresas em todas as fases do seu ciclo de vida: criação, gestão, expansão e extinção. Este agrupar de serviços por “fases de vida” traduz-se numa tentativa de simplificação, no âmbito do programa Simplex.

No âmbito deste projecto, surgiu o “Portal da Empresa” ([www.portaldaempresa.pt](http://www.portaldaempresa.pt)), lançado a 30 de Junho de 2006, com a meta de disponibilizar serviços e informação de apoio às actividades económicas.

**Figura 8 - Homepage do Portal da Empresa**



Fonte: [www.portaldaempresa.pt](http://www.portaldaempresa.pt)

Neste portal, encontram-se informações agregadas de acordo com o modelo do ciclo de vida empresarial (ver Figura 9): criação, gestão, expansão e extinção de empresas e informação acerca de oportunidades empresariais, com a disponibilização de um directório de entidades de potencial interesse e ferramentas de apoio (como uma agenda da administração fiscal, segurança social e entidades reguladoras).

Através de uma área reservada, os empreendedores têm acesso a um ponto de contacto único que agrega vários serviços públicos *online* destinados à actividade empresarial, disponíveis 24horas/dia. Para aceder, é necessária autenticação, que pode ser feita através do Cartão do Cidadão. Uma das vantagens apontadas a este sistema é o facto de permitir uma dinâmica de acordo com o perfil do utilizador, simplificando a coordenação de processos ao agregar informação e serviços transaccionados personalizados. É possível ao utilizador consultar dados pessoais, serviços requeridos e documentos de suporte, com a garantia da confidencialidade das comunicações efectuadas. Este serviço traduz o estágio mais desenvolvido de maturidade de *e-government*, segundo o modelo de *benchmark* da Comissão Europeia (ver Gráfico 5).

O “Portal da Empresa” integra ainda vários serviços completamente transaccionais, em que se destacam: “Empresa *Online*”, “Certidão Permanente”, “Marca na Hora *Online*”, “Registo Comercial *Online*”, “Informação Empresarial Simplificada” e “Catálogo de Licença”.

**Figura 9 - Modelo de G2B para o ciclo de vida empresarial**



Fonte: Elaboração própria.

De acordo com as necessidades da actividade económica, foram estabelecidas quatro fases importantes no ciclo de vida empresarial, as quais concentram diversos tipos de serviços. Na Tabela 9, pode-se verificar os principais serviços associados à primeira fase do ciclo empresarial, a “Criação da Empresa”, acessíveis a partir do “Portal da Empresa”.

No relatório do Banco Mundial “Doing Business”, que compara o custo normativo de 178 economias, Portugal surge em 36º lugar no indicador de facilidade de abertura de empresas (primeira fase do ciclo de vida empresarial), em 2006.

**Tabela 9 - Elementos da Criação da Empresa no "Portal da Empresa"**

<b>Elementos da fase “Criação da Empresa” presentes no “Portal da Empresa”</b>	
<b>Planeamento</b>	Plano de Negócios <i>Benchmarking</i>
<b>Criação</b>	Criação da Empresa (“Empresa online” ou “Empresa na Hora”)  Licenciamentos e Alvarás  Marcas e patentes  Recrutamento e Contratação
<b>Componente jurídica</b>	Empresário em nome individual  Estabelecimento individual de Responsabilidade Limitada  Sociedades  Cooperativas
<b>Incentivos</b>	Financiamento nacional  Apoios comunitários  Capital de risco

Fonte: Elaboração própria.

A fase de “Gestão da Empresa”, a segunda no ciclo de vida empresarial acima apresentado, surge como uma das mais importantes no “Portal da Empresa” no que respeita à quantidade de informação disponível. Com várias componentes relacionadas, destaca-se a gestão financeira da empresa: contribuições sociais, impostos e a “Factura Electrónica”. De sublinhar outras componentes, como “Gestão de recursos humanos”,



“Qualidade e certificação”, “Gestão da inovação”, “Responsabilidade Social”, “Apoios e incentivos”, “Formalidades e aspectos jurídicos” e ainda “Avaliação de mercado”.

O “Portal da Empresa” apresenta igualmente um espaço destinado à “Expansão da Empresa”, onde se apresenta oportunidades de negócio e procedimentos legais importantes na expansão de negócio. *“Estar informado sobre estratégias possíveis, oportunidades de negócio e também sobre os procedimentos legais que devem ser seguidos na implementação de uma estratégia é essencial para as empresas que pretendem expandir o seu negócio”*, pode ler-se na página destinada ao efeito<sup>14</sup>. O empreendedor tem assim acesso a informação sobre apoios e incentivos nacionais e internacionais e também sobre o mercado internacional, num incentivo à internacionalização das PME.

O processo de “Extinção da Empresa” corresponde à última fase do ciclo de vida empresarial. No “Portal da Empresa”, é apresentada informação relativamente aos passos a seguir para esta finalidade. O serviço “Extinção de Sociedades na Hora”, embora não seja efectuado via internet, permite que se dissolva e liquide na hora uma empresa num balcão único de atendimento (Conservatória do Registo Comercial e Lojas da Empresa), serviço que funciona de forma semelhante ao “Empresa na Hora”.

---

<sup>14</sup> Endereço: <http://www.portaldaempresa.pt/CVE/pt/Expansao/>.

## 2.2 A “EMPRESA NA HORA”

Em Julho de 2005, entrou em funcionamento o serviço “Empresa na Hora”, um balcão que permite a constituição de sociedades comerciais (apenas anónimas e por quotas) apenas numa deslocação a um único balcão, em menos de uma hora. Constitui um importante passo de modernização e desburocratização com base nas TIC.

Luís Miguel Ferreira, em entrevista<sup>15</sup>, destaca a medida “Empresa na Hora” como uma das principais iniciativas portuguesas de *e-gov* para empresas: *“Hoje é muito mais fácil criar uma empresa em Portugal, com todas as vantagens que essa simplificação traz para a dinamização da própria economia. Trata-se de uma medida que, para poder ser possível a sua implementação, obrigou a trabalhar o back-office e, portanto, forçou a própria organização dos serviços públicos envolvidos. Além disso, pelo sucesso alcançado, permitiu-se, inclusivamente ir mais além, não só na utilização da metodologia para a criação de outro tipo de entidades (por exemplo associações através da “Associação na Hora”), mas também no canal utilizado (“Empresa Online”: criação de empresas através da Internet)”*.

O projecto “Empresa na Hora” é entendido como uma das medidas de G2B mais emblemáticas. Para além de dispensar o certificado de admissibilidade junto do Registo Nacional de Pessoas Colectivas, dantes exigido previamente, eliminou também a necessidade de celebrar a escritura pública e de atribuir, no momento da constituição, o código de acesso ao cartão electrónico da empresa e ainda do número de identificação da Segurança Social.

Constituir uma empresa num destes balcões únicos trouxe ainda a possibilidade de a empresa possuir, de imediato, o pacto social e o código de acesso à “Certidão Permanente do Registo Comercial”<sup>16</sup>, pelo prazo de um ano, ou pelo prazo de três anos se acompanhada de certidão de papel.

---

<sup>15</sup> Em entrevista a Luís Miguel Ferreira, doutorando em Tecnologias e Sistemas de Informação, área do Conhecimento Sociedade da Informação, na Universidade do Minho.

<sup>16</sup> A “Certidão Permanente do Registo Comercial” é outro dos projectos lançados com o objectivo de simplificar o ciclo empresarial, ao apresentar um código de acesso válido junto de qualquer

Associado a este serviço está ainda o *site* “Publicações Online” (<http://publicacoes.mj.pt/>), onde são publicados os registos de contrato da sociedade. Este *site*, de acesso público e gratuito, substitui a publicação de actos societários em Diário da República.

Entre Julho de 2005 e Agosto de 2010, foram criadas mais de 96.000 empresas<sup>17</sup> através do serviço “Empresa na Hora”, nos 185 balcões “Empresa na Hora” que existem em Portugal. O tempo médio de constituição de uma empresa nestes balcões é de 39 minutos e 54 segundos.

Para além da redução de tempo, a “Empresa na Hora” permite igualmente a redução de custos. Constituir uma “Empresa na Hora” custa €360,00, incluindo publicações e Imposto de Selo. No caso de se tratar de sociedades cujo objecto social seja o desenvolvimento tecnológico ou a investigação, há uma redução de custo, sendo este de 300,00€ Em comparação com os valores médios de constituição de uma empresa por meios tradicionais, a “Empresa na Hora” constitui um incentivo (ver Figura 10).

**Figura 10 - Comparação entre custos de constituição de empresas via tradicional e "Empresa na Hora"**



Fonte: Elaboração própria.

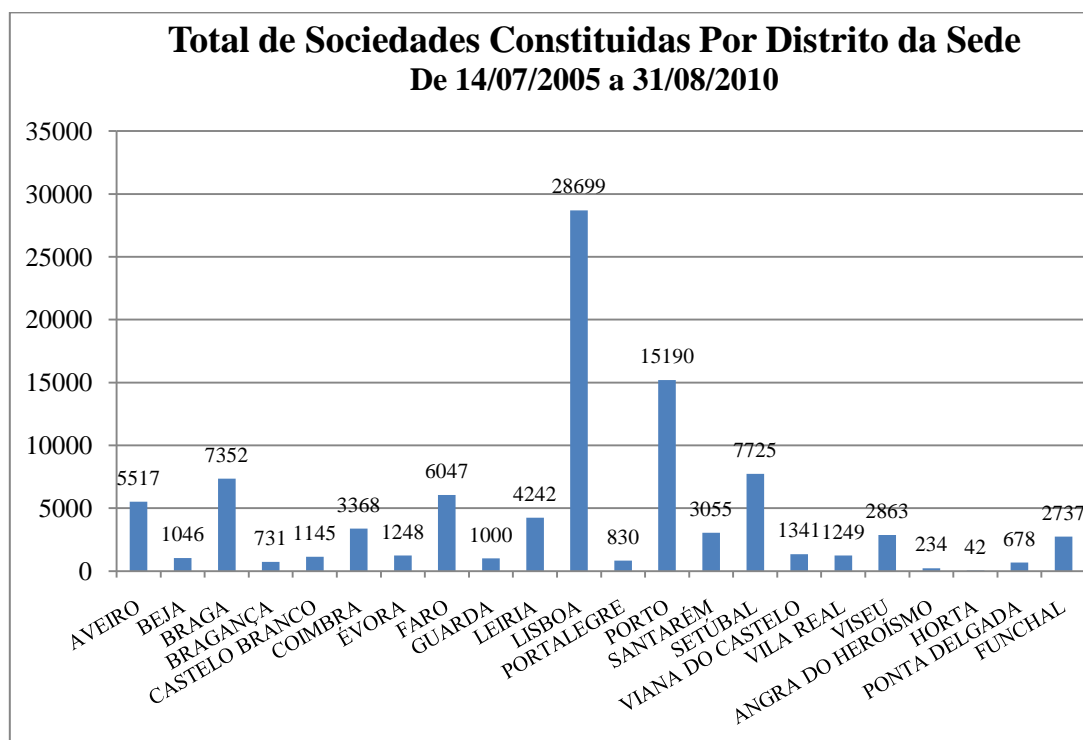
---

entidade pública ou privada, o que veio substituir as certidões em papel solicitadas nos serviços de Registo Comercial.

<sup>17</sup> De acordo com dados estatísticos divulgados em <http://www.empresanahora.pt>.

No Gráfico 13, pode-se analisar, por distribuição geográfica, o número de empresas criadas em balcões “Empresa na Hora”. Verifica-se que é o distrito de Lisboa que concentra o número mais elevado, com 28699 empresas constituídas em balcão. Em segundo lugar, surge o distrito do Porto, com 15190 empresas, pouco mais de metade do valor referente a Lisboa. Relativamente a Portugal Continental, os dados reforçam as assimetrias económicas existentes entre Interior e Litoral, já que são os distritos do litoral que registam os números mais elevados de empresas criadas. Os distritos do Arquipélago dos Açores surgem como aqueles que menos registos efectuaram.

**Gráfico 13 - Total de Sociedades Constituídas por Distrito da Sede "Empresa na Hora"**



Fonte: <http://www.empresanahora.pt>

Outra das medidas constituídas para simplificar a constituição de empresas foi a introdução do “Cartão da Empresa”, nos formatos físico e electrónico, que reúne num só documento os três números de identificação das pessoas colectivas: Número de Identificação de Pessoa Colectiva (NIPC), Número de Identificação Fiscal e Número de Identificação da Segurança Social (NISS).

### 2.3 CONSTITUIR UMA “EMPRESA ONLINE”

O serviço “Empresa Online” surge como alternativa ao “Empresa na Hora”, dirigindo-se aos empreendedores que preferam efectuar o processo de criação de empresa através da internet, sem deslocações. O serviço é promovido pela Agência para a Modernização Administrativa (AMA) e pelo Ministério da Justiça, contando com a colaboração do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e do Ministério das Finanças e Administração Pública e com o patrocínio do Gabinete da Secretária de Estado da Modernização Administrativa.

Disponível através do “Portal da Empresa” (em <http://www.portaldaempresa.pt/cve/pt/eol/>), através da “Empresa Online” é possível tratar de várias formalidades, incluindo algumas que implicavam deslocações e levavam algum tempo a serem executadas. O *site* apresenta serviços integrados em quatro grandes áreas: Registo Comercial, Licenciamento, Certidões e Repositório de Informação da Empresa.

Para além da criação de empresas, é possível consultar a “Certidão Permanente do Registo Comercial” e entregar da “Informação Empresarial Simplificada” (IES) através de uma só interacção, em que a empresa submete o formulário, por via electrónica, dirigindo a informação aos serviços de Finanças, ao Registo Comercial, ao Instituto Nacional de Estatística e ao Banco de Portugal. A importância do IES é destacada por Luís Miguel Ferreira, que explica que este serviço “*veio concentrar num único momento o reporte obrigatório de informação sobre a empresa a organismos oficiais, simplificando o processo e, naturalmente, baixando os custos associados*”.

O investigador explica ainda que “*Libertar os recursos das empresas para aquilo que é o seu core, é crucial para aumentarmos a sua competitividade*”. Desde Abril de 2007 até ao fim de Junho de 2010, foram entregues 1.260.979 declarações por via electrónica. Através do IES, já foram entregues mais de 43.000 declarações de contas anuais das empresas<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> Fonte: [www.ies.gov.pt](http://www.ies.gov.pt).

No momento da criação da empresa via *internet*, existem, no entanto, alguns condicionalismos, cuja explicação se prende com a simplificação dos procedimentos, como sejam o facto de se poder escolher um pacto social limitado aos modelos pré-aprovados e disponibilizados pelos serviços, bem como o nome da firma a escolher numa lista de nomes pré-designados. Além disso, é possível associar uma marca de imediato, através do serviço “Marca na Hora”. A “Empresa *Online*” permite ainda que a informação sobre o Técnico Oficial de Contas (TOC) da sociedade seja transmitida através da *internet*. Os custos da operação de criação da empresa podem ser efectuados através de *homebanking*, Multibanco ou cartão de crédito.

A interoperabilidade permite que se realizem, através do “Empresa *Online*”, comunicações informáticas com outros serviços públicos, como a Direcção-Geral dos Impostos, a Segurança Social ou a Autoridade para as Condições do Trabalho. À semelhança do serviço “Empresa na Hora”, a informação relativa à constituição de uma empresa via *internet* pode ser completamente desmaterializada, já que não há obrigatoriedade de publicar no Diário da República, bastando que a mesma seja publicada no *site* “Publicações Online”. Novamente em termos comparativos com a “Empresa na Hora”, também a “Empresa *Online*” permite a emissão da “Certidão Permanente do Registo Comercial” através do envio do código de acesso. O “Cartão da Empresa” é criado electronicamente, com a condicionante de ser remetida a versão em papel, não ocorrendo para esta função a total desmaterialização de processos.

Até Junho de 2010, foram registadas 13.231 empresas através do serviço “Empresa *Online*”. Só em Junho de 2010, foram criadas 577 empresas por esta via electrónica<sup>19</sup>.

No mesmo site, apresenta-se ainda a “Marca *Online*” que, desde Dezembro de 2006, permite que o pedido de registo de marca seja efectuado através da *internet*, enquanto a “Marca na Hora” funciona numa lógica semelhante à “Empresa na Hora”. De acordo com António Bob Santos, em entrevista, “o processo electrónico já é claramente a via preferida pelos interessados”.

---

<sup>19</sup> Dados do iGOV, 2010.

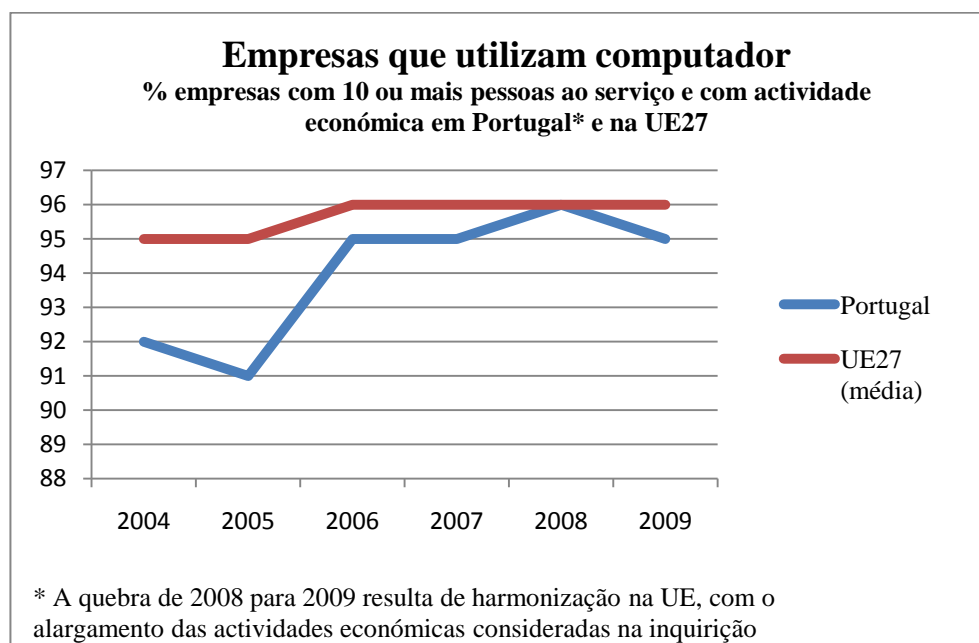
De entre várias medidas centrais no âmbito da estratégia portuguesa de G2B, destaca-se ainda o Novo Regime de Exercício da Actividade Industrial (REAI), baseado no princípio do balcão único e o Regime da Propriedade Industrial: foi simplificado o regime da propriedade industrial, podendo todo o processo de pesquisa e pedido de registo de patentes ser feito *online*.

### 3. EMPRESAS E TIC EM PORTUGAL: A REALIDADE DOS NÚMEROS

Relativamente ao uso de TIC pelas empresas, apresentamos alguns dos indicadores usados pela OCDE, como “empresas que utilizam computador”, “empresas com acesso à *internet*”, “Empresas com ligação à *internet* através de banda larga” e “Empresas com presença na *web*”.

Em Portugal, a média de empresas que usam computador é de 95%, em 2009. Verifica-se que a maior subida neste indicador começa em 2005, ano de implementação do Plano Tecnológico. No entanto, Portugal está abaixo da média europeia (UE27), que se mantém nos 96%.

**Gráfico 14 - Empresas que utilizam computador**



Fonte: Elaboração própria. Dados do INE/UMIC e EUROSTAT.

Já no que respeita ao acesso à *Internet*, dados estatísticos do INE/UMIC revelam que 93% das empresas tem acesso à *internet* (ver Tabela 10), justamente a média europeia. Em Portugal, houve um crescimento de 16% desde 2004, enquanto a nível dos UE27 a subida ficou pelos 2% desde o mesmo ano.



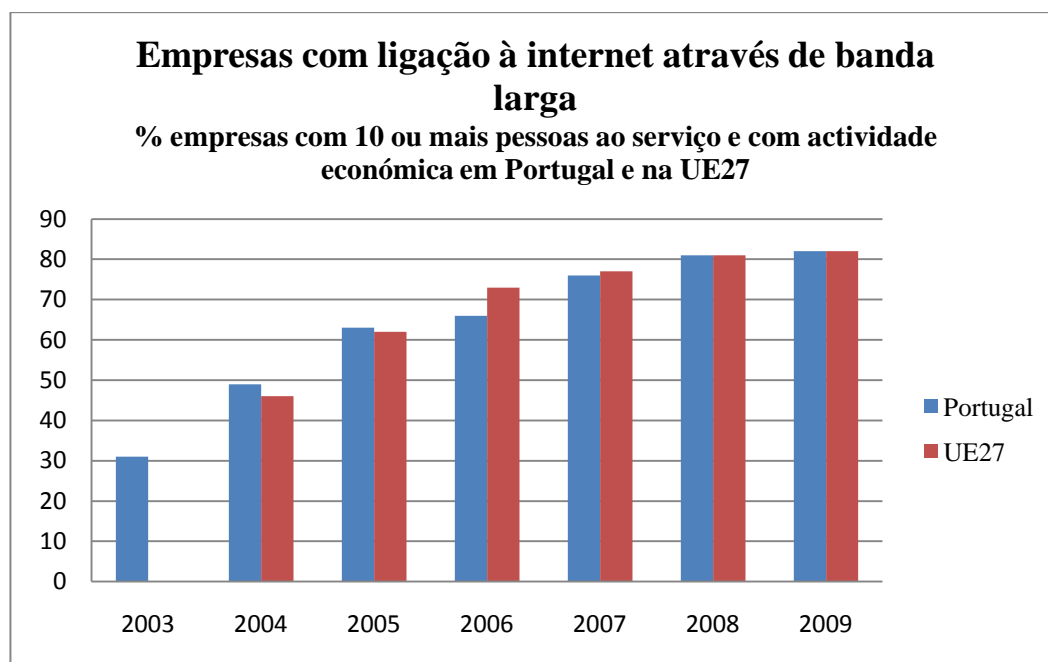
**Tabela 10 - Empresas com ligação à *internet***

% Empresas com ligação à Internet	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Portugal</b>	77	81	83	90	92	93
<b>UE27 (média)</b>	91	92	93	93	93	93

Fonte: Elaboração própria. Dados do INE/UMIC e Eurostat.

A banda larga está cada vez mais generalizada junto das empresas. Se em 2003 era ligação privilegiada de 32% das empresas, em 2009 era de 82%, percentagem que coincide com a média da UE27 do último ano.

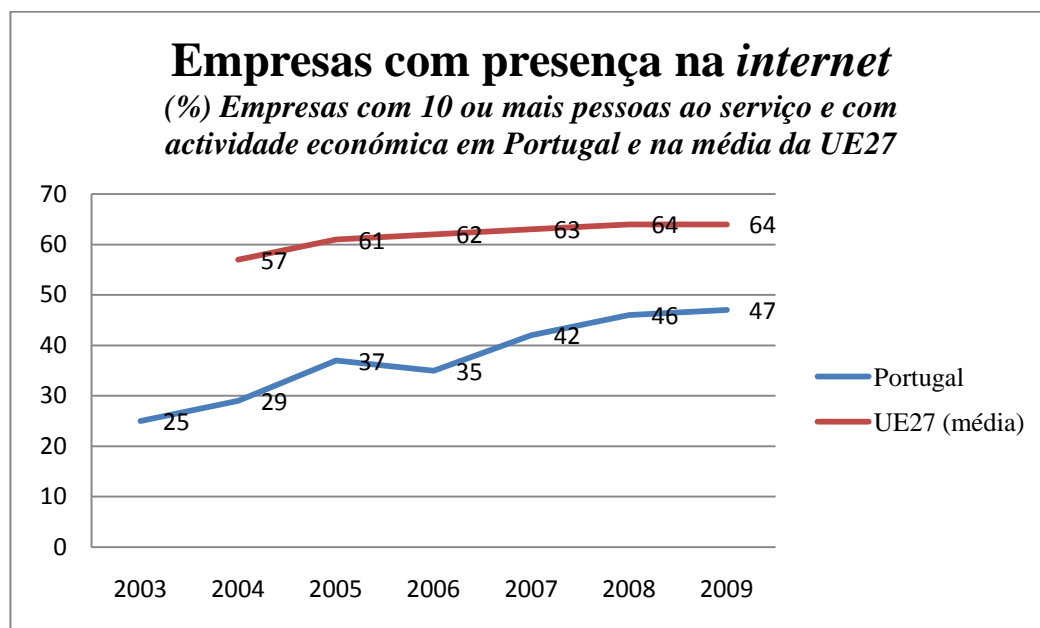
**Tabela 11 - Empresas com ligação à *internet* através de banda larga**



Fonte: Elaboração própria. Dados do Eurostat.

Em termos de “empresas com presença na *internet*”, Portugal apresenta uma evolução entre 2003 e 2009, marcada por uma retracção no ano de 2006, chegando dos 25%, em 2003, aos 47%, em 2009. Contudo, ainda há um longo caminho a percorrer neste sentido para alcançar a média europeia, que era, em 2009, de 64%.

**Gráfico 15 - Empresas com presença na *internet***



Fonte: Elaboração própria. Dados do INE e Eurostat.

Em termos de tipo de funcionalidades disponibilizadas pelas empresas nos *websites*, destaca-se a disponibilização informações, como catálogos ou lista de preços, correspondente a 55%, no ano de 2009. Relativamente ao comércio electrónico, a percentagem de *websites* com a possibilidade de efectuar encomendas ou reservas *online* (como o “carrinho de compras”) fica-se apenas pelos 20%, em 2009.

**Tabela 12 - Empresas por tipos de funcionalidades disponibilizadas Internet, em Portugal**

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009 <sup>1</sup>
Disponibilização de catálogos, lista de preços, etc.	47	45	38	44	43	66	55
Certificação de segurança no <i>Website</i>	X	X	X	x	x	x	25
Encomenda ou reserva <i>online</i> (ex: carrinho de compras)	x	x	x	x	x	32	20
Recrutamento e formulário de candidatura <i>online</i>	x	x	x	x	x	x	20
Conteúdos personalizados para visitantes regulares	x	x	x	x	x	21	19
<b>Possibilidade de os visitantes personalizarem ou projectarem os seus produtos</b>	x	x	x	x	x	14	15
Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais	x	x	x	6	4	3	4
Acompanhamento <i>online</i> das encomendas	x	x	x	x	x	x	9
<sup>1</sup> Quebra de série de 2008 para 2009, resultante de harmonização na União Europeia, que incluiu o alargamento das actividades económicas consideradas na inquirição, nomeadamente por ter passado a abranger "restauração" e "electricidade, gás e vapor, fornecimento de água, saneamento, gestão de resíduos", entre outras.							

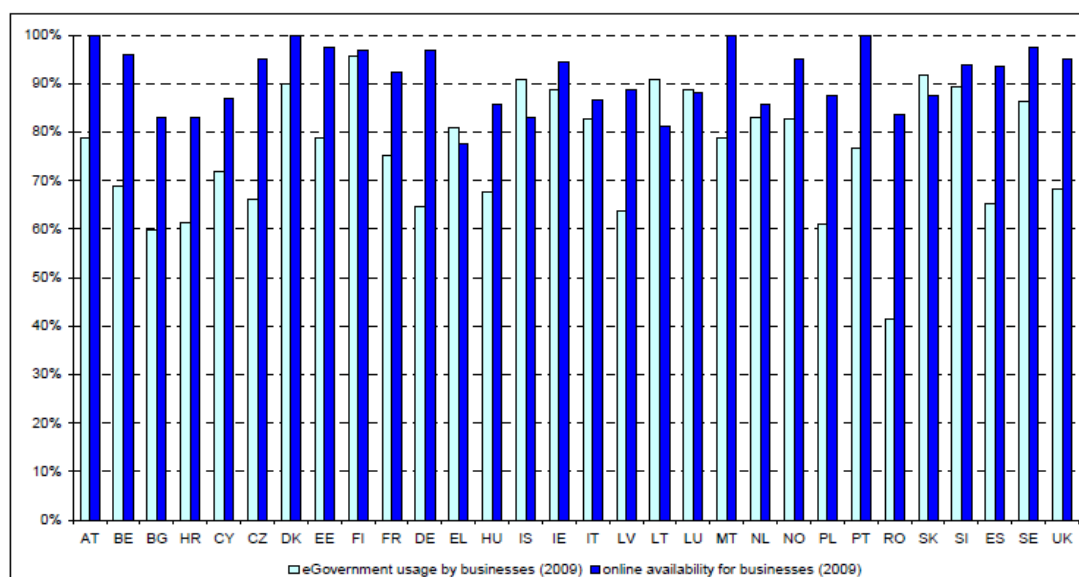
Fonte: INE/UMIC

## 4. INTERACÇÃO ENTRE EMPRESAS E ESTADO

O Gráfico 16 confronta a percentagem de empresas que usa serviços de *e-government* com a percentagem de serviços disponíveis *online* para empresas, relativamente ao ano de 2009. Portugal ocupa o primeiro lugar da UE27 em disponibilidade *online* de serviços para empresas, com uma disponibilidade de 100%, muito acima da média europeia, que é de 86%.

No entanto, em termos comparativos, a respectiva percentagem de utilização desses serviços pelas empresas fica-se pelos 77%, ligeiramente acima da média europeia de 72%. Verifica-se, contudo, um aumento de 32% na interacção das empresas com o Estado via *internet*, desde 2005.

**Gráfico 16 - Utilização do *e-gov* pelas empresas e disponibilidade *online* de serviços para empresas (2009)**



Fonte: CE, Europe's Digital Competitiveness Report, 2010

Dados da UMIC revelam igualmente que 69% das empresas preenchem e enviam formulários *online* para o Estado, número que tem evoluído. Neste indicador, Portugal ocupa o 4º lugar da UE27, acima da média que é de 54%.

No indicador “Empresas que utilizam a *Internet* para interagir com entidades públicas por tipos de finalidade”, em Portugal, verifica-se que 69% das empresas obtém, preenche e submete formulários/impressos de serviços públicos através da *Internet*, como observar na tabela com dados do INE/UMIC.

Desde 2003, houve um grande avanço na interacção *online* entre Estado e empresas, com uma subida do número de empresas que efectuam pagamentos *online*, como, por exemplo, pagamento de impostos, número que chega a 56%, no ano de 2009, e também de procedimentos administrativos como declarações, registos, requerimentos sem necessidade de papel.

De assinalar que, em termos de reclamações/sugestões e de submissão de propostas *online* para fornecimento de bens permanece relativamente baixo, com 17%. No indicador de serviços no âmbito das compras públicas electrónicas (*e-tendering*), Portugal apresenta um valor de 17%, posicionando-se acima da média europeia, que é de apenas 11%, ocupando, por isso, o 3º lugar da UE27 neste indicador.

**Tabela 13 - Empresas que utilizam a *Internet* para interagir com entidades públicas por tipos de finalidade**

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Obter formulários/impressos	38	47	53	53	65	69	69
Preencher e submeter formulários/impressos online	43	50	52	54	66	68	69
Obter informações	46	51	52	53	66	67	69
Efectuar pagamentos online (ex.: pagamento de impostos)	x	x	x	39	45	56	56
Tratar completamente um procedimento administrativo (incluindo pagamento se requerido) (ex.: declaração, registo, requerimento sem necessidade de papel)	35	41	44	x	x	54	55
Consultas públicas online	x	27	29	31	30	38	36
Reclamações/sugestões	x	13	12	15	15	22	17
Submeter uma proposta online para fornecimento de bens ou serviços, no âmbito das compras públicas electrónicas ( <i>e-Tendering</i> )	x	x	6	10	9	14	17

Fonte: INE/UMIC

## SÍNTESE CONCLUSIVA

As Tecnologias de Informação e de Comunicação têm tido um papel importante na sociedade contemporânea, sendo alvo de atenção por parte de cidadãos, empresas e Governos em todo o mundo. Não só preconizam uma mudança estrutural no seio dos próprios Estados como revelam a sua importância em termos económicos. Tornando-se parte de uma nova realidade que os governos não poderiam adiar, as TIC assumem-se como um elemento-chave na reestruturação das funções internas da Administrações Pública e na forma como os serviços públicos são proporcionados aos cidadãos e às empresas.

De facto, as TIC passaram a figurar entre os objectivos da União Europeia para atingir metas de modernização política, administrativa, económica e social. O presente estudo revela que, há mais de uma década, os programas de Governo, em Portugal, incluem estratégias para modernizar o país e simplificar a Administração Pública (AP) com o apoio das novas TIC.

No entanto, as TIC não devem ser consideradas uma finalidade *per si*, apesar do papel fulcral que desempenham. Pelo contrário, são indicadas como um imperativo de modernização por entidades como a OCDE, o Banco Mundial ou a própria Comissão Europeia, mas do ponto de vista de um meio em que os governos não podem deixar de investir se pretendem criar novos e melhores serviços públicos para os cidadãos e para as empresas.

O estudo permite igualmente perceber que a aposta na inovação e na modernização das estruturas da Administração Pública se apresenta a dois níveis. Em primeiro lugar, a nível administrativo e organizacional, em que o objectivo é aumentar a eficiência e eficácia dos organismos públicos e a eficácia das políticas públicas. Em segundo, a nível político, no qual se adequam as políticas públicas de forma a que respondam aos desafios do contexto económico-social em que se inserem. É de assinalar que, no que respeita às políticas de modernização e inovação abordadas ao longo da dissertação, os dois níveis interligam-se e promovem-se mutuamente, já que, se o contexto da Sociedade de Informação e do progresso tecnológico favoreceram o desenvolvimento do *e-gov*, este, por sua vez, tem como objectivo reforçar a

competitividade e eficácia das políticas governamentais para melhor ultrapassar os obstáculos económico-sociais.

De acordo com a análise realizada nesta dissertação, confirma-se a hipótese considerada na introdução, de que **“as políticas públicas de *e-government* para empresas (G2B) contribuem para a melhoria do ambiente de negócios, facilitando a criação de empresas, redução dos custos de contexto e a interacção entre empresas e Estado”**. Esta confirmação é sustentada nas análises efectuadas neste estudo, principalmente as realizadas na Parte II, relativas aos principais projectos de G2B, em Portugal, entre os quais se destacam a medida de “Informação Empresarial Simplificada”, com impacto na redução de custos e tempo das empresas, evitando ainda deslocações.

O estudo permitiu ainda constatar um efectivo corte de custos e de tempo devido à redução da burocracia e à utilização das TIC, conforme a análise apresentada no sub-capítulo 2.2, da Parte II, sobre a “Empresa na Hora”, o que confirma a hipótese levantada inicialmente. Menos burocracia, menos custos e menos tempo constituem incentivos ao empreendedorismo, melhoram o clima de negócios e geram competitividade. *“Empreender e criar empresas e com elas novos postos de trabalho e, consequentemente, riqueza para o país é uma das mais nobres profissões. Mas quantas iniciativas de valor terão esbarrado na anterior panóplia de requisitos e procedimentos que abrir uma empresa implicava. Quantos bons negócios não se terão perdido na anterior teia burocrática exigida”* (iGOV, 2010).

Graças à “Empresa na Hora”, Portugal foi ainda considerado *Top Reformer* no processo de abertura de empresas, pelo Banco Mundial. Com as estratégias de G2B analisadas nesta dissertação, desde os serviços de balcão único aos disponíveis *online*, Portugal atingiu o grupo de países da OCDE que mais progrediu relativamente à criação de um bom ambiente para os negócios, ganhando ainda destaque no relatório da Comissão Europeia “Europe’s Digital Competitiveness Report”.

Os dados analisados revelam ainda que, a par do desenvolvimento de medidas de G2B, houve um alargamento do uso das TIC, em Portugal, especificamente pelas empresas, quer ao nível de uso de computadores e *internet* de banda larga, quer ao nível da interacção entre AP e empresas e, por fim, da sociedade em geral.

Embora a definição de estratégias de *e-Gov* seja prévia ao recente contexto de instabilidade económico-financeira, a verdade é que se apresenta como um incentivo para reforçar a competitividade dos países. O desenvolvimento do G2B é apontado no discurso político como uma das principais formas de estimular os agentes económicos.

Uma das tendências igualmente verificadas ao longo do estudo e, particularmente nos capítulo 4 da Parte I e capítulo 2 da Parte II, é a crescente “personalização” dos serviços de *e-government*, que têm evoluído no sentido de atender às necessidades específicas das empresas, em cada fase do ciclo de vida empresarial. Esta “personalização” diz respeito ao estágio mais elevado do modelo de *benchmark* de maturidade do *e-government* apresentado no sub-capítulo 2.7 da Parte I.

E no que concerne ao G2B, há ainda um longo percurso a percorrer, principalmente na área do licenciamento. Como sublinha Luís Miguel Ferreira, em entrevista, *“as necessidades de internacionalização e de incremento das exportações por parte das empresas portuguesas, exigem uma atenção especial à disponibilização de serviços pela via electrónica que apoiem as empresas nesta batalha.”*

Este estudo não pretende encerrar a temática de análise em torno do *e-government*, nem do G2B, mas antes constituir um incentivo ao desenvolvimento de novas investigações e abordagens.



## BIBLIOGRAFIA

ALMARABEH, Tamara e ABUALI, Amer (2010), “A General Framework for E-Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities and Success.” *European Journal of Scientific Research*, Vol. 39 Nº1, pp. 29-42.

[http://www.eurojournals.com/ejsr\\_39\\_1\\_03.pdf](http://www.eurojournals.com/ejsr_39_1_03.pdf) (acesso em 10 de Julho de 2010).

BÖHLEN, Michael e GAMPER, Johann (2005), ““E-government: towards electronic democracy: international conference TCGOV Italy 2005”.” *International Federation for Information Processing*.

BURDEAU, Georges (1982), *O Estado*. Mem-Martins: Europa-América, 1982.

CALDAS, Alexandre (2008), *Centro de Gestão da Rede Informática do Governo (CEGER)*. [http://www.idc.pt/downloads/events/pres\\_2008-01-29/09\\_Alexandre\\_Caldas\\_CEGER.pdf](http://www.idc.pt/downloads/events/pres_2008-01-29/09_Alexandre_Caldas_CEGER.pdf) (acesso em 14 de Maio de 2010).

CapGemini (2009), *Smarter, Faster, Better eGovernment - 8th Benchmark Measurement*. Benchmark, Comissão Europeia, DG InfoSociety.

CASTELLS, Manuel (2002) *A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura. A Sociedade em Rede*. Vol. I. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

— (2003), *A Era da Informação: O Poder da Identidade*. Vol. II. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

CE (2009), ““Visions and priorities for eGovernment in Europe – orientations for a post 2010 eGovernment Action Plan (working document prepared by the eGovernment Subgroup).”  
[http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/docs/2015\\_background\\_doc-210-pvt.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/docs/2015_background_doc-210-pvt.pdf) (acesso em 14 de Junho de 2010).

— (2000), *Conclusões Presidenciais do Conselho de Primavera 2000 (Lisboa)*. 2000. [http://consilium.europa.eu/ueDocs/cms\\_Data/docs/pressData/en/ec/00100-r1.en0.htm](http://consilium.europa.eu/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/ec/00100-r1.en0.htm) (acesso em 26 de Junho de 2010).

—(2007), *Declaração Ministerial sobre e-Government*.  
[http://www.egov2007.gov.pt/images//declaracao\\_ministerial\\_pt.pdf](http://www.egov2007.gov.pt/images//declaracao_ministerial_pt.pdf) (acesso em 27 de Maio de 2010).

— (2000), *eEurope 2002 - Uma Sociedade de Informação para todos*.  
[http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/2002/action\\_plan/actionplan\\_pt.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/2002/action_plan/actionplan_pt.pdf) (acesso em 26 de Maio de 2010).

— (2010), “Europe’s Digital Competitiveness Report.”  
[http://ec.europa.eu/information\\_society/digital-agenda/documents/edcr.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/documents/edcr.pdf) (acesso em 10 de Setembro de 2010).

— (2005), *i2010 - Uma Sociedade de Informação para o Crescimento e Emprego*. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0229:FIN:PT:PDF> (acesso em 26 de Maio de 2010).

— (2000), *Plano de Acção eEurope 2002*.  
[http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/l24226a\\_pt.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24226a_pt.htm) (acesso em 26 de Maio de 2010).

— (2002), *Plano de Acção eEurope 2005*.  
[http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/l24226\\_pt.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24226_pt.htm) (acesso em 26 de Maio de 2010).

CURTIN, Gregory G., SOMMER, Michael H. e VIS-SOMMER, Veronika (2003), *The World of e-Government*. Londres: Routledge.

DELOITTE, INDIGOV (2009), “Study on user satisfaction and impact in EU27, draft final report.” <http://www.epractice.eu/files/media/media2599.pdf> (acesso em 14 de Junho de 2010).

FERNANDES, António José, 2009, *Introdução à Ciência Política. Teorias, métodos e temáticas*. Porto: Porto Editora.

FONSECA, Fátima e CARAPETO, Carlos, 2009, *Governança, Inovação e Tecnologias - O Estado Rede e a Administração Pública do Futuro*. Lisboa: Edições Sílabo.

FUKUYAMA, Francis, 2006, *A construção de estados : governação e ordem mundial no século XXI*. Lisboa: Gradiva.

GCNELPT, Gabinete do Coordenador Nacional da Estratégia de Lisboa e do Plano Tecnológico (2005), *Estratégia de Lisboa - Portugal de Novo: Programa Nacional de Acção para o Crescimento e o Emprego 2005-2008*. Lisboa: GCNELPT.

GENET, Jean-Philippe (1990), *L'état moderne: genèse*. Paris: Centre National de Recherche Scientifique.

GIDDENS, Anthony (1998), *As consequências da modernidade*. Oeiras: Celta.

HALL, John e IKENBERRY, G. John (1990), *O Estado*. Lisboa: Estampa, 1990.

HOBSBAWM, Eric (1978), *A Era das Revoluções*. Lisboa: Presença.

iGOV (2010), *Guia da e-Justiça*. Almada: iGOV.

JAEGER, P. e THOMPSON, K. (2003), “E-Government around the world: lessons, challenges and future directions.” *Government Information Quarterly*, 20: 389-394.

JOKISALO, Elina e NIELSEN, Morten Meyerhoff (ed). (2010), “European eGovernment Awards 2009.”  
<http://www.epractice.eu/files/European%20Best%20Practices%20-%20European%20eGovernment%20Award%20Winners%202009.pdf> (acesso em 30 de Agosto de 2010).

LE GOFF, Jacques, SCHMITT, Jean-Claude (1999), *Dictionnaire Raisoné de L'Occident Médiéval*. Paris: Fayard.

LÖÖF, Anna e SEYBERT, Heidi (2009), “Internet usage in 2009 - Households and Individuals.” *Eurostat*. [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY\\_OFFPUB/KS-QA-09-046/EN/KS-QA-09-046-EN.PDF](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-QA-09-046/EN/KS-QA-09-046-EN.PDF) (acesso em 14 de Agosto de 2010).

MAQUIAVEL, Nicolau (2007), *O Príncipe*. Lisboa: Sílabo.

MATEUS, João Carlos (2008), “O Governo Electrónico, a sua aposta em Portugal e a importância das Tecnologias da Comunicação para a sua estratégia.” *Tékhné Revista de Estudos Politécnicos, Instituto Politécnico do Cávado e do Ave*, vol. VI, nº9: 31-52.

MIRANDA, Jorge (1985), *Manual de Direito Constitucional, Tomo I*. Coimbra: Coimbra Edições.

- (2002), *Teoria do Estado e da Constituição*. Coimbra: Coimbra Edições.
- MONNET, Jean (2004), *Memórias*. Lisboa: Ulisseia.
- MOON, M. J., WELCH, E. W. (2004), “Same Bed, Different Dreams?: A Comparative Analysis of Citizen and Bureaucrat Perspectives on E-Government.” *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- MOREIRA, Adriano (1984), *Ciência Política*. Coimbra: Livraria Almedina.
- MOZZICAFREDDO, Juan (2001), *Estado Providência e Cidadania em Portugal*. Oeiras: Celta.
- MUNDIAL, BANCO (s.d.), *e-Gov Guideline*.  
[http://siteresources.worldbank.org/INTEGOVERNMENT/Resources/e-Gov\\_guideline.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTEGOVERNMENT/Resources/e-Gov_guideline.pdf) (acesso em 15 de Maio de 2010).
- NEVES, Arminda (2008), *Governança Pública em Rede. Uma Aplicação a Portugal*. Universidade de Évora: Tese de Doutoramento.
- OCDE (2008), ““Making Life Easy for Citizens and Businesses in Portugal Administrative Simplification and e-Government”.”  
<http://www.oecd.org/dataoecd/37/23/42600869.pdf> (acesso em 12 de Maio de 2010).
- (2009), “Guide to measuring the information society 2009.” 2009.  
<http://www.oecd.org/dataoecd/25/52/43281062.pdf> (acesso em 15 de Junho de 2010).
- (2003), *The e-government imperative: main finding*. 2003.  
<http://www.oecd.org/dataoecd/60/60/2502539.pdf> (acesso em 27 de Junho de 2010).
- PASQUINO, Gianfranco (2002), *Curso de Ciência Política*. Cascais: Principia.
- PEREIRA, Manuel João (2007), *Economia do Conhecimento e Administração Central*. Porto: SPI - Sociedade Portuguesa de Inovação.
- PEREIRA, Paulo Trigo e outros (2007), *Economia e Finanças Públicas*. Lisboa: Escolar Editora.
- PLAZA, Ferran Urgell, WELP, Yanina e PUENTES, Eduard Aibar (2004) “¿De los portales públicos a la administración-red? Un estudio de caso sobre e-governance.”  
[http://www.cibersociedad.net/congres2004/grups/fitxacom\\_publica2.php?idioma=es&id=453&grup=56](http://www.cibersociedad.net/congres2004/grups/fitxacom_publica2.php?idioma=es&id=453&grup=56) (acesso em 23 de Maio de 2010).

POON, S. (2002), “ESDLife of Hong Kong e-government application with an e-business spirit.” 8ª Conferência Americana de Sistemas de Informação, 585-591.

RCM (2002), “Resolução do Conselho de Ministros nº 135/2002, de 26 de Outubro.” 2002. <http://dre.pt/pdf1sdip/2002/11/268B00/72987302.pdf> (acesso em 16 de Maio de 2010).

SANTOS, António Bob (2009), “*Sociedade da Informação e Governo Electrónico*”. Escola Superior de Educação de Santarém.

SARMENTO, Cristina Montalvão (2003), “Políticas Públicas e Culturas Nacionais.” In: *Cultura. Revista de História e Teoria das Ideias*, 461-496. Lisboa: Centro de História da Cultura, Universidade Nova de Lisboa.

SARMENTO, Cristina Montalvão (2001), “Políticas Públicas: o espelho da política. Conjecturas de ordem.” In: *A Reforma do Estado em Portugal – Problemas e Perspectivas*, 641-658. Lisboa: Bizâncio.

—b (2001), “Políticas Públicas: O Espelho da Política. Conjecturas de Ordem.” *Actas I Encontro de Ciência Política*. 641-658.

SHAHKOOH, Kolsoom Abbasi et al. (2009), “*A Foresight based Framework for E-government*”.  
<http://ojs.academypublisher.com/index.php/js/article/viewFile/0406544549/1085>  
(acesso em 12 de Julho de 2010).

SIAU, K. e LONG, Y. (2005), “Synthesizing e-government stage models - a meta-synthesis.”

SORMAN, Guy (2009), *A Economia não mente*. Lisboa: Editora Presença.

STRAYER, J. (1969), *As Origens Medievais do Estado Moderno*. Lisboa: Gradiva.

UMIC (2010), “Inquéritos sobre as TIC na Administração Pública 2009.”  
[http://www.unic.pt/images/stories/estatisticas/xls/III\\_G\\_Electronico\\_2009.xls](http://www.unic.pt/images/stories/estatisticas/xls/III_G_Electronico_2009.xls) (acesso em 14 de Agosto de 2010).

— (2003), “Plano de Acção para o Governo Electrónico.”  
[http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes/II\\_Plano\\_Accao\\_eGov.pdf](http://www.unic.pt/images/stories/publicacoes/II_Plano_Accao_eGov.pdf) (acesso em 18 de Maio de 2010).

UNIDAS, Nações (2009), “e-Government Survey 2008: from eGovernment to connected governance.” [http://www.unpan.org/egovkb/global\\_reports/08report.htm](http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm) (acesso em 23 de Maio de 2010).

— (s.d.), “United Nations e-Government Development.” *United Nations e-Government Development*. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan038850.pdf> (acesso em 14 de Maio de 2010).

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Foco da implementação do <i>e-Government</i> .....	23
Figura 2 - Modelo de Operacionalização do <i>e-Government</i> .....	26
Figura 3 - Benefícios do <i>e-Government</i> .....	34
Figura 4- i2010 - Plano de Acção para o Governo Electrónico (eixos fundamentais) .....	44
Figura 5 - O Funcionamento do Governo electrónico. ....	53
Figura 6 - Principais medidas da Agenda Digital 2015 .....	61
Figura 7 - <i>Website</i> da Comissão Europeia para as empresas .....	66
Figura 8 - <i>Homepage</i> do Portal da Empresa .....	68
Figura 9 - Modelo de G2B para o ciclo de vida empresarial .....	69
Figura 10 - Comparação entre custos de constituição de empresas via tradicional e "Empresa na Hora" .....	73

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Síntese dos benefícios da aplicação das TIC e da modernização da AP .....	32
Tabela 2 - Estádios de desenvolvimento do <i>e-government</i> .....	37
Tabela 3 - eEurope 2005: Principais linhas de orientação para os serviços públicos.....	42
Tabela 4 - Estratégia de Lisboa revista.....	43
Tabela 5 - Principais estratégias para o desenvolvimento do <i>e-gov</i> na UE .....	45
Tabela 6- Objectivos do PNACE.....	57
Tabela 7 - Programa SIMPLEX: medidas e vertentes .....	58
Tabela 8- Evolução do <i>e-Gov</i> em Portugal (principais datas e medidas) .....	59
Tabela 9 - Elementos da Criação da Empresa no "Portal da Empresa" .....	70

Tabela 10 - Empresas com ligação à <i>internet</i> .....	79
Tabela 11 - Empresas com ligação à <i>internet</i> através de banda larga .....	79
Tabela 12 - Empresas por tipos de funcionalidades disponibilizadas <i>Internet</i> , em Portugal.....	81
Tabela 13 - Empresas que utilizam a <i>Internet</i> para interagir com entidades públicas por tipos de finalidade .....	83

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Ligação à <i>Internet</i> e velocidade de ligação .....	29
Gráfico 2- Posse e utilização de equipamento informático na AP Central.....	29
Gráfico 3 - Organismos da Administração Pública Central que efectuem encomendas através da <i>Internet</i> .....	30
Gráfico 4- Agregados domésticos com computador em Portugal (2002-2009) .	31
Gráfico 5 - Modelo Benchmark de maturidade do <i>e-gov</i> em 5 estágios.....	39
Gráfico 6 - Disponibilidade de serviços online (2001-2009) UE-27 .....	46
Gráfico 7 – Desafios da sociedade com necessidades de TIC na próxima década .....	47
Gráfico 8- «Os 4 Ciclos Longos do Governo na "Web"» pelo CEGER.....	48
Gráfico 9- Fases de desenvolvimento do <i>e-Government</i> da UMIC.....	54
Gráfico 10 - Indivíduos que usam Internet para interagir com autoridades públicas.....	62
Gráfico 11 - Empresas que usam a Internet para interagir com autoridades públicas.....	63
Gráfico 12 - Disponibilidade <i>online</i> de <i>e-Government</i> .....	63
Gráfico 13 - Total de Sociedades Constituídas por Distrito da Sede "Empresa na Hora" .....	74



Gráfico 14 - Empresas que utilizam computador .....	78
Gráfico 15 - Empresas com presença na <i>internet</i> .....	80
Gráfico 16 - Utilização do <i>e-gov</i> pelas empresas e disponibilidade <i>online</i> de serviços para empresas (2009).....	82

## **ANEXOS**

### **I - LISTAGEM DA PRINCIPAL LEGISLAÇÃO RELACIONADA**

#### **Leis e Decretos-lei**

##### **Decreto-Lei n.º 153/2007. DR n.º 82 SÉRIE I de 2007-04-27**

Aprova a orgânica da UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, I. P.

##### **Decreto-Lei n.º 16/2005. DR n.º 12 SÉRIE I-A de 2005-01-18**

Cria a UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, I. P.

##### **Lei n.º 50/2004. D.R. n.º 199, Série I-A de 2004-08-24**

Transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º 2001/29/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de Maio, relativa à harmonização de certos aspectos do direito de autor e dos direitos conexos na sociedade de informação (quinta alteração ao Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos e primeira alteração à Lei n.º 62/98, de 1 de Setembro).

##### **Decreto-Lei n.º 51/2002. DR n.º 52 SÉRIE I-A de 2002-03-02**

Atribui relevância jurídica à disponibilização e submissão por via electrónica dos modelos dos formulários dos organismos e serviços públicos integrados na AP.

##### **Decreto-Lei n.º 140/2001. DR n.º 96 SÉRIE I-A de 2001-04-24**

Cria o diploma de competências básicas em tecnologias da informação.

##### **Decreto-Lei n.º 58/2000. D.R. n.º 92, Série I-A de 2000-04-18**

Transpõe para o direito interno a Directiva n.º 98/48/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Julho, relativa aos procedimentos de informação no domínio

das normas e regulamentações técnicas e às regras relativas aos serviços da sociedade da informação.

## **Resoluções do Conselho de Ministros**

**RCM N.º 155/2007, Diário da República, 1.ª série — N.º 190 — 2 de Outubro de 2007**

Estabelece as orientações relativas à acessibilidade pelos cidadãos com necessidades especiais aos *Websites* do Governo e dos serviços e organismos públicos da administração central.

**RCM n.º 9/2007. DR n.º 12 SÉRIE I de 2007-01-17**

Aprova o Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade (PNPA).

**RCM n.º 143/2006. DR n.º 209 SÉRIE I de 2006-10-30**

Cria o Grupo de Trabalho UMTS (GT-UMTS), ao qual incumbe acompanhar o cumprimento das obrigações assumidas pelas entidades titulares de licenças de exploração de sistemas de telecomunicações móveis internacionais de terceira geração baseados na norma UMTS, no quadro do desenvolvimento e promoção da sociedade da informação em Portugal.

**RCM n.º 120/2006. DR n.º 183 SÉRIE I de 2006-09-21**

Aprova o I Plano de Acção para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade para os anos de 2006 a 2009.

**RCM n.º 181/2004. D.R. n.º 298, Série I-B de 2004-12-22**

Aprova o Guia para as Comunicações na AP, que fixa os princípios por que se devem reger as comunicações na AP.

**RCM n.º 192/2003. DR n.º 295 SÉRIE I-B de 2003-12-23**

Aprova o Plano Nacional de Acção para a Inclusão para 2003-2005 ICP e a Comissão Interministerial para a SI, com vista ao acompanhamento e à avaliação do cumprimento das obrigações assumidas pelos operadores UMTS.

**RCM n.º 134/2003. DR n.º 198 SÉRIE I-B de 2003-08-28**

Altera a Resolução do Conselho de Ministros n.º 3/2001, de 8 de Janeiro, que cria um grupo de trabalho que assegura a ligação entre os operadores UMTS.

**RCM n.º 110/2003. DR n.º 185 SÉRIE I-B de 2003-08-12**

Aprova o Programa Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação.

**RCM n.º 109/2003. DR n.º 185 SÉRIE I-B de 2003-08-12**

Aprova a Iniciativa Nacional para a Banda Larga.

**RCM n.º 108/2003. D.R. n.º 185, Série I-B de 2003-08-12**

Aprova o Plano de Acção para o Governo Electrónico.

**RCM n.º 107/2003. DR n.º 185 SÉRIE I-B de 2003-08-12**

Aprova o Plano de Acção para a Sociedade da Informação, principal instrumento de coordenação estratégica e operacional das políticas do XV Governo Constitucional para o desenvolvimento da sociedade da informação em Portugal.

**RCM n.º 36/2003. D.R. n.º 60, Série I-B de 2003-03-12**

Determina a adopção de várias medidas concretas visando a generalização da prática da aquisição de bens e serviços por via electrónica na AP e no tecido empresarial e incumbe a Unidade de Missão Inovação e Conhecimento de proceder à respectiva implementação e acompanhamento, em estreita articulação com outras entidades.

**RCM n.º 135/2002. DR n.º 268 SÉRIE I-B de 2002-11-20**

Define o novo enquadramento institucional da actividade do Governo em matéria de sociedade da informação, da inovação e do governo electrónico.

**RCM n.º 21/2002. DR n.º 26 SÉRIE I-B de 2002-01-31**

Determina a adopção na AP de planos de gestão da aquisição, uso e actualização de programas de computador e aprova medidas relativas à utilização dos mesmos.

**RCM n.º 138/2001. DR n.º 201 SÉRIE I-B de 2001-08-30**

Determina as medidas de criação do portal do Governo e define os respectivos objectivos e regras de manutenção e actualização.

**RCM n.º 91/2001. DR n.º 181 SÉRIE I-B de 2001-08-06**

Aprova o Plano Nacional de Acção para a Inclusão.

**RCM n.º 25/2001. DR n.º 51 SÉRIE I-B de 2001-03-01**

Confere mandatos para a propositura de medidas que estimulem o apoio à aquisição de computadores e outro material informático pelos funcionários públicos e trabalhadores, bem como à disponibilização aos mesmos desse equipamento pelas suas entidades patronais.

**RCM n.º 24/2001. DR n.º 51 SÉRIE I-B de 2001-03-01**

Determina a constituição de um *site* na *Internet* onde sejam publicitados os concursos de pessoal por parte de organismos públicos e de um sítio para a publicitação de oferta de emprego científico e tecnológico, conferindo mandatos a membros do Governo para a respectiva implementação;

**RCM n.º 22/2001. DR n.º 49 SÉRIE I-B de 2001-02-27**

Revê a avaliação dos *sites* na *Internet* de organismos integrados na administração directa e indirecta do Estado;

**RCM n.º 156/2000. D.R. n.º 265, Série I-B de 2000-11-16**

Cria, no âmbito do INFOCID - Sistema Interdepartamental de Informação ao Cidadão, o Serviço Público Directo

**RCM n.º 110/2000. DR n.º 193 SÉRIE I-B de 2000-08-22**

Aprova a *Iniciativa Internet* e adopta o respectivo plano de acção.

**RCM n.º 97/1999. DR n.º 199/1999 SÉRIE I-B de 1999-08-26**

Estabelece regras relativas à acessibilidade pelos cidadãos com necessidades especiais aos conteúdos de organismos públicos na *Internet*.

**RCM n.º 96/1999. DR 199/1999 SÉRIE I-B de 1999-08-26**

Cria a Iniciativa Nacional para os Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação e aprova o respectivo documento orientador.

**RCM n.º 95/1999. DR 198/1999 SÉRIE I-B de 1999-08-25**

Determina a disponibilização na *Internet* de informação detida pela AP.

**RCM n.º 60/1998. DR 104/1998 SÉRIE I-B de 1998-05-06**

Determina a existência de um endereço de correio electrónico nos serviços e organismos integrados na administração directa e indirecta do Estado e regula o valor a atribuir à correspondência transmitida por via electrónica.

**Legislação relacionada**

**Resolução da Assembleia da República n.º 53/2007. DR n.º 202 Série I de 2007-10-19**

Aprova a iniciativa *Software Livre* no Parlamento.

**Portaria n.º 205/2005. D.R. n.º 36, Série I-B de 2005-02-21**

Presidência do Conselho de Ministros e Ministério das Finanças e da AP aprova os estatutos da UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, I. P.

**Portaria n.º 1354/2004. DR n.º 251 SÉRIE I-B de 2004-10-25**

Cria a linha de financiamento Inclusão Digital - Linha de apoio financeiro ao Programa Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na SI;

**Resolução do Conselho de 19 de Dezembro de 2002 publicada em 2003-01-18**

Relativa aos conteúdos dos média interactivos na Europa;

**Decisão n.º 2046/2002/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Outubro de 2002 publicada em 2002-11-20**

Altera a Decisão n.º 1719/1999/CE relativa a uma série de orientações, incluindo a identificação de projectos de interesse comum, respeitantes a redes transeuropeias para o intercâmbio electrónico de dados entre administrações (IDA).

**Decisão n.º 2045/2002/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Outubro de 2002 publicada em 2002-11-20**

Altera a Decisão n.º 1720/1999/CE do Parlamento Europeu e do Conselho que adopta uma série de acções e medidas destinadas a garantir a interoperabilidade das redes transeuropeias para o intercâmbio electrónico de dados entre administrações (IDA) e o acesso a essas redes.

**Resolução do Conselho de 25 de Junho de 2002**

Preservar a memória do futuro - preserva os conteúdos digitais para as gerações futuras.

**Despacho n.º 12 029/2002, de 27 de Maio de 2002**

Delegação de competências – Acessibilidade.

**Regulamento n.º 733/2002/CE de 2002-04-22 publicado em 2002-04-30**

Relativo à implementação do domínio de topo. *eu*.

**Parecer do Comité Económico e Social sobre a " Comunicação da Comissão ao Conselho do Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social e Comité das Regiões" de 2002-04-18**

Sobre *eEurope* 2002: acessibilidade dos sítios Web públicos e do respectivo conteúdo.

**Resolução do Conselho de 25 de Março de 2002 publicado em 2002-04-10**

Relativa ao Plano de Acção de 2002 *eEuropa* sobre acessibilidade e conteúdo dos *websites*.

**Comunicação da Comissão ao Conselho e ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social das regiões de 2001-09-25**

*eEurope* 2002: acessibilidade dos sítios Web públicos e do respectivo conteúdo.

**Directiva 2001/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 22 de Maio de 2001 publicado em 2001-06-22**

Harmonização de certos aspectos do direito de autor e dos direitos conexos na SI.

**Parecer do Comité Económico e Social de 2001-04-20**

Proposta de decisão do conselho que adopta um programa comunitário plurianual para estimular a utilização de conteúdos digitais Europeus nas redes mundiais e promover a diversidade linguística na SI.



**Resolução do Conselho de 3 de Outubro de 2000 publicado em 2000-10-14**

Relativa à organização e à gestão da Internet.

## DOSSIER DE *CLIPPING* SOBRE *E-GOV* EM PORTUGAL

**“80% das declarações de IRS entregues pela *Internet*”**

(<http://www.igov.org/index.php?headline=142&article=13629&visual=14&id=152&subject=171&parceiro=1>). iGov. 16-06-2010

**“Portugal atrasa o passo no *eGovernment*”**

([http://tek.sapo.pt/noticias/internet/portugal atrasa o passo no egovernment 1042767.html](http://tek.sapo.pt/noticias/internet/portugal_atrasa_o_passo_no_egovernment_1042767.html)). TekSapo. 26-01-2010

**“Portugal perdeu oito posições no ranking mundial (Nações Unidas) do governo electrónico”.**

([http://www.publico.clx.pt/Tecnologia/portugal-perdeu-oito-posicoes-no-ranking-mundial-do-governo-electronico\\_1419566](http://www.publico.clx.pt/Tecnologia/portugal-perdeu-oito-posicoes-no-ranking-mundial-do-governo-electronico_1419566)). Público. 25-01-2010

**“Portugal nos 'tops' do 'e-government' europeu”**

([http://dn.sapo.pt/inicio/interior.aspx?content\\_id=985222](http://dn.sapo.pt/inicio/interior.aspx?content_id=985222)). Diário de Notícias. 20-09-2007

**“Portugal é 12º em relatório que analisa a confiança no Governo e impacto no eGov”.**

([http://tek.sapo.pt/noticias/internet/portugal e 12 em relatorio que analisa a conf 880287.html](http://tek.sapo.pt/noticias/internet/portugal_e_12_em_relatorio_que_analisa_a_conf_880287.html)). TekSapo. 14-09-2007

**“Serviços de eGovernment portugueses em linha com a Europa”**

([http://tek.sapo.pt/noticias/internet/servicos de egovernment portugueses em linha 878459.html](http://tek.sapo.pt/noticias/internet/servicos_de_egovernment_portugueses_em_linha_878459.html)). TekSapo. 06-02-2003

## **ENTREVISTAS: NOTAS BIOGRÁFICAS**

Para a elaboração do presente trabalho, foram realizadas três principais entrevistas a elementos ligados às áreas do *e-Government*, das Tecnologias de Informação e de Comunicação e das políticas públicas de inovação, tecnologias e conhecimento.

**António Bob Santos**, coordenador-adjunto do Plano Tecnológico e docente no Ensino Superior, na área de *e-Gov*.

**Arminda Neves**, Professora, Universidade de Évora.

**Luís Miguel Ferreira**, doutorando em Tecnologias e Sistemas de Informação, área do Conhecimento Sociedade da Informação, na Universidade do Minho.